

# PIRU PUSSISSA

## **Nykyinen velkojen perintätapa ja velallisen asema sosiaalialan näkökulmasta**

Samuli Kokkonen  
Maiju Turunen

Opinnäytetyö  
Syyskuu 2011

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaali- terveys ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) KOKKONEN, Samuli TURUNEN, Maiju	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 03.10.2011
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus	Verkojulkaisulupa myönnetty ( )
Työn nimi PIRU PUSSISSA, Nykyinen velkojen perintätapa ja velallisen asema sosiaalialan näkökulmasta		
Koulutusohjelma  Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja KETOLA, Tuija		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin nykyistä velkojen perintäkäytäntöä. Teimme yhteistyötä Jyväskylän sosiaaliaseman kanssa. Työn tarkoituksena oli tuoda esiin nykyinen perintäkäytäntö ja sen epäkohdat sekä mahdolliset uudet toimintatavat.</p> <p>Opinnäytetyössä tarkasteltiin nykyistä perintäkäytäntöä sekä siihen liittyviä käsitteitä ja lainsäädäntöä. Opinnäytetyössä velallisen asemaa tarkasteltiin lähtien luottoyhteiskunnan käsitteestä, sosiaalialan ammattilaisen näkökulmasta.</p> <p>Työtä elävöittämään koottiin tutkimusaineistoa sähköisellä kyselyllä. Kysely lähetettiin Jyväskylän sosiaaliasemalle. Kyselyyn vastanneet olivat sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä sekä velkaneuvojia.</p> <p>Tietoperustan pohjalta voitiin havaita, että nykyinen perintäkäytäntö tällaisenaan on vielä aika tuore. Kuitenkin se on vakiintunut nopeasti ja onkin oletettavissa sen saavan vielä enemmän jalansijaa suomalaisessa; yksityistämiseen suuntaavassa yhteiskunnassa.</p> <p>Kyselyssä nousi esiin seuraavia teemoja: velkaantumisen lisääntyminen, pikavipeillä velkaantumisen korjaus yritykset sekä toive avoimuudesta ja yhteistyöhalukkuudesta perintätoiminnan toteuttamisessa, velallisen ja velkojan välillä.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustan ja kyselyn pohjalta ideoimme vaihtoehtoisia mahdollisuuksia nykyiseen perintään. Yksi vaihtoehto olisi yhteiskunnallinen yritys, joka ottaisi vastuuta myös velallisesta. Toinen vaihtoehto olisi kolmannen sektorin järjestöjen toiminnan lisääminen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) kuluttaja-asiamiehet, perintä, perintätoimistot, ulosotto, velallinen, velkaantuminen, velkajärjestely, velkaneuvonta, velkoja		
Muut tiedot		



Author(s) KOKKONEN, Samuli TURUNEN, Maiju	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 03.10.2011
	Pages 52	Language Finnish
	Confidential	Permission for web publication ( )
Title PIRU PUSSISSA, Nykyinen velkojen perintätapa ja velallisen asema sosiaalialan näkökulmasta		
Degree Programme Degree of social services		
Tutor KETOLA, Tuija		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>The bachelor's thesis tries to find the significance of the current debt collection custom. The work was carried out in co-operation with the office of Social Services in Jyväskylä. The purpose was to bring forth the current collection custom and its faults and also possible new modes of operation.</p> <p>The current collection custom and terms and legislation related to it were examined in this thesis. In this thesis status of the debtor was viewed from perspective of the credit society term and the viewpoint of professionals in social services.</p> <p>To regenerate the thesis, the research material was gathered with an Internet-based inquiry. Inquiry was sent to the office of Social Services in Jyväskylä. Inquiry was answered by social instructors, social workers and debt counselors.</p> <p>With the material in the knowledge basis, we could point out that the current collection custom being like this is quite fresh. After all it was established quickly and it is assumed to get even more foothold in the Finnish society what is heading towards privatization.</p> <p>The following themes came up in the inquiry: increase of incurring a debt, trying to fix incurring a debt with quick loans and wish of openness and willing to co-operate in executing the collection custom.</p> <p>Based on the knowledge basis and inquiry of the thesis we generated possible alternative ideas to the current collection custom. One option would be communal company, which could take responsibility also of the debtor. Another option would be increasing activity of the third sector organizations.</p>		
Keywords collection, collection agencies, creditor, debtor, incurring a debt, ombudsman, recovery proceedings, restructuring of debts		
Miscellaneous		

# SISÄLTÖ

JOHDANTO.....	3
1 LUOTTOYHTEISKUNTA .....	4
2 KÄSITTEITÄ .....	5
2.1 Mitä perinnällä tarkoitetaan? .....	6
2.2 Vapaaehtoinen perintä .....	6
2.3 Hyvä perintätapa .....	7
2.4 Yksityisoikeudellinen saatava .....	7
2.5 Julkisoikeudellinen saatava .....	8
2.6 Asiamieskielto.....	8
2.7 Viivästyskorko.....	9
2.8 Maksumuistutus .....	9
2.9 Maksuvaatimus.....	10
2.10 Erääntynyt saatava .....	11
2.11 Kuluttaja-asiamies .....	11
2.12 Ulosottovelallisen suojaosuus .....	11
2.13 Velkojan ja velallisen käsite.....	12
2.14 Ulosotto.....	13
3 PERINTÄÄ KOSKEVIA LAINSÄÄDÄNTÖJÄ .....	14
3.1 Perintälainsäädännön historiaa.....	14
3.2 Laki saatavien perinnästä.....	14
3.3 Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta .....	15
3.4 Kuluttajansuojalaki .....	15
3.5 Laki velan vanhentumisesta .....	16
4 PERINTÄKÄYTÄNTÖ .....	16
4.1 Nykyinen perintäkäytäntö.....	16
4.2 Mikä on perintätoimisto?.....	20
4.3 Ulosotto osana perintäkäytäntöä.....	21
5 PERINTÄ ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA.....	23
5.1 Perintätoimistojen asiakas .....	23
5.2 Perinnän kulut velalliselle .....	26
5.3 Esimerkkilaskelma velan etenemisestä.....	27
5.4 Mistä apua velalliselle? .....	28

6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	31
6.1	Tutkimusongelma, tavoitteet ja tarkoitus.....	31
6.2	Aineisto ja analyysi .....	33
7	VAIHTOEHTOISIA MAHDOLLISUUKSIA PERINTÄÄN.....	42
8	POHDINTA.....	44
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET .....	49
	Liite 1. Kysymyslista sosiaali-alan ammattilaisille .....	49
	KUVIOT .....	51
	TAULUKOT .....	52

## JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on lakisääteinen yksityishenkilöihin kohdistuva perintäkäytäntö. Työssä tarkastelemme aihetta oman koulutuksemme ja yleisesti sosiaalialan työntekijän näkökulmasta. Idea sai alkunsa luettuamme Ilkka Kariston (2006, 32-43) artikkelin Perintätekijät, jossa esiteltiin perintätoimistojen toimintaa ja velallisten kokemuksia alan eri toimijoista. Perintätoimistojen pitkälle automatisoituneet systeemit ja toimitusjohtajien kunnianhimoiset ja jopa ahneet mielipiteet perinnän toteuttamisesta saivat aikaan meissä hyvin vahvan vastareaktion. Halusimme lähteä ajattelemaan asiaa päivastaiselta kannalta korostaen perinnän yhteiskunnallisia vaikutuksia. Luottoyhteiskuntamme perussääntö on, että velka on aina maksettava takaisin, eikä siitä missään nimessä pidä tinkiä. Osa ihmisistä kuitenkin jättää velkansa maksamatta erinäisistä syistä ja tällaisesta välinpitämättömyydestä maksuhäiriömerkintä on täysin perusteltu. Toisaalta täysin automatisoituneessa yksilöimättömässä perinnässä monet sairaat, taloudenpidossa taitamattomat ja huono-osaiset suljetaan taloudellisesti yhteiskunnan ulkopuolelle aiheuttaen monenlaisia sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia. Nämä taas tuovat kustannuksia julkisille terveyden- ja sosiaalihuollon tahoille. Samanaikaisesti tarjonta kalliista velasta on lisääntynyt. Myös velaksi ja osamaksulla ostamiseen kannustetaan. Kuluttajalle itsekuri on elintärkeää ja köyhillä ja muuten huono-osaisilla taloudelliseen hallintaan ja harkintaan on vähemmän vaihtoehtoja.

Mielestämme aihe on talouden taantuman aikaan ja velkaongelmien lisääntyessä hyvin ajankohtainen. Velkaongelmien ehkäisemisen näkökulmasta pidämme kirjavia perintäkäytäntöä epäkohtana, joka vaikuttaa suorasti moniin sosiaalialan asiakkaisiin. Aiheesta tekee tutkimisen arvoisen sen osittainen näkymättömyys. Tällä tarkoitamme, että mielestämme perinnän tuottamista ongelmista ei puhuta riittävästi. Kuitenkin näemme toiminnan niin sanotusti välttämättömänä pahana ja toivomme työn kautta löytävämme keinoja parantaa velallisen asemaa perinnän kohteena. Perintäkuluja lyhentävästä, ylivelkaantuneesta kuluttajasta on hyötyä vain

perintätoimiston osakkeenomistajille. Pitkällä aikavälillä tuottavasta ja kuluttavasta ihmisestä hyötyy myös luotonantaja ja ympärillä oleva yhteisö. Toivomme, että pystymme työssämme esittämään keinoja, jotka mahdollistaisivat uudenlaisen, myös velallisen tilanteen huomioivan perintäkäytännön.

Tavoitteenamme on kuvata nykyistä perintäkäytäntöä ja avata siihen liittyviä keskeisiä lainopillisia käsitteitä kirjallisuuteen perustuen ja kartoittaa sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä velallisten asiakkaiden tilanteista ja kuulla heidän kehittämisajatuksiaan velkojen perintäkäytännöistä. Lopuksi tavoitteenamme on esittää oma perusteltu näkemyksemme mahdollisesta vaihtoehtoisesta perintäkäytännöstä. Työmme perustuu aiempaan kirjallisuuteen ja kyselyaineistoon.

Varsinaisesti työtämme ei ole tehty kenellekään toimeksiantajalle, vaikka toteutimme sähköisen kyselyn Jyväskylän aikuissosiaalityön yksikössä Hannikaisenkadun sosiaaliasemalla. Kyselyn lisäksi saimme sosiaaliasemalta paljon hyödyllistä tietoa, neuvoja ja ideoita opinnäytetyötä tehdessämme. Opinnäytetyö on tärkeä osa omaa ammatillista kasvuamme. Samalla toivomme, että se toimisi keskustelun herättäjänä sekä antaisi uusia ideoita ja ajatuksia kaikille, joita perintätoiminta koskettaa.

## 1 LUOTTOYHTEISKUNTA

Ihmiset ovat ylivelkaantuneet kautta aikojen. Kaikissa yhteiskunnissa on aina ollut yksittäisiä henkilöitä, joilla velat ovat jääneet kokonaan hoitamatta tai sitten maksujen kanssa on vain hidasteltu. Ilmiö ei siis sinällään ole mikään uusi tai äsken havaittu. Kuitenkin Suomen kehitys luottoyhteiskunnaksi on kärjistänyt ongelmaa. Tällaisessa yhteiskunnassa velkaa myönnetään ja otetaan paljon, jolloin maksujen laiminlyöntejäkin tapahtuu määrällisesti enemmän. Näin ollen olemmekin yhteiskunnallisesti uuden tilanteen äärellä. Aikaisemmin ylivelkaantuminen oli lähinnä velallisen ja velkojan yhteinen ongelma, jonka he tavallaan olivat itse

aiheuttaneet. Velkoja oli syylistynyt huonoon harkintakykyyn ja velallinen taas tuhlaavaiseen taloudenhoitoon. Nykyisessä luottoyhteiskunnassamme velallisia on aikaisempaa enemmän, jolloin velkaongelmien seuraukset heijastuvat myös yksittäisen velkasuhteen ulkopuolelle. Ylivelkaantumisesta tulee helposti yhteiskunnallinen ja poliittinen ongelma. (Koulu & Lindfors 2010, 4.)

”Hyvänä” esimerkkinä tästä yksilöiden ongelmien paisuvuudesta on vuosien 1990–1993 lama. Se osoitti suomalaisille erittäin elävästi, kuinka joukkomittainen ylivelkaantuminen horjuttaa niin velkoja (esim. pankkeja) kuin koko kansantalouttakin. (Koulu & Lindfors 2010, 5.) Laman jälkeinen aika olikin ratkaisevaa Suomessa velkojen maksujärjestelmän kehityksen kannalta. Silloin otettiin käyttöön uudet menettelyt; yrityksen saneeraus ja yksityishenkilön velkajärjestely. Tämä kehitys sai aikaan sen, että tuomioistuimen työtaakkaa kevennettiin. Päätösvaltaa ja tehtäviä siirrettiin muille insolvenssimenettelyjen<sup>1</sup> toimijoille. (Mts. 9.)

Vaikka puhummekin velkojen perinnästä ja sen aiheuttamista ongelmista täytyy kuitenkin muistaa, että erilaisten perintämenettelyjen kautta perityt saatavat ovat hyvin marginaalisia verrattuna niihin määriin, jotka velalliset vapaaehtoisesti suorittavat. Usein onkin niin, että perintäjärjestelmän olemassaolo vaikuttaa ennen kaikkea psykologisesti; velat maksetaan ”täytántöönpanon uhan alla”. (Koulu & Lindfors 2010, 8.)

## 2 KÄSITTEITÄ

Seuraavaksi esittelemme muutamia peruskäsitteitä, jotka nousevat jatkossa esille opinnäytetyössä, lainsäädännössä sekä aihetta käsittelevässä kirjallisuudessa. Kohdan on tarkoitus aukaista aihetta asiaan perehtymättömälle, myöhemmin tekstissä käsitteet laajenevat ja allekirjoittaneet kommentoivat niitä omista ja sosiaalialan ammattilaisten näkökulmista. Myös perehtyneen lukijan on hyvä tietää



mitä tarkalleen tarkoitamme jatkossa esiin tulevilla, juuri tätä aihetta koskevilla käsitteillä. Tarve käsitteiden selvittämiseen tuli kerätessämme aineistoa.

## 2.1 Mitä perinnällä tarkoitetaan?

Hallituksen esityksen mukaan perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen tai muu maksuvelvollinen vapaaehtoisesti suorittamaan maksettavaksi erääntynyt saatava. Perinnäksi siis lasketaan kaikki se mitä tehdään eräpäivän jälkeen, tavoitteena on saada saatava velalliselta. Ensin usein aloitetaan kirje- ja puhelinperinnällä. Näiden yhteyteen saattaa tulla maksuohjelmat ja niiden valvonta, vakuutusjärjestelyt sekä muut toimenpiteet, joilla velkoja ja velallinen pyrkivät varmistamaan suorituksen. (Pönkä & Willman 2005, 22–23.)

Perinnän myöhemmässä vaiheessa saatetaan tehdä erinäisiä ”rankempia” toimenpiteitä, kuten mm. asettaa velallinen luottokieltoon, katkaista palvelun tai hyödykkeen tuottaminen (esimerkiksi veden, kaasun tai sähkön jakelu voidaan keskeyttää), eräännyttää sopimus tai suorittaa muita sopimukseen tai lainsäädäntöön perustuvia toimenpiteitä. (Mts. 23.)

## 2.2 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä tarkoitetaan velkojen (esim. yritysten) ja heidän asiamiesten (perintätoimistot) toimintaa velkojen perimiseksi oikeuslaitoksen ulkopuolella. Nimensä mukaisesti vapaaehtoisella perinnällä pyritään velalliselta saamaan vapaaehtoinen suoritus. Hyvällä perintätavalla on tässä suuri merkitys. Vapaaehtoisen perinnän vastakohtana voidaan pitää oikeudellista perintää, jossa saatavia peritään tuomioistuimessa ja ulosottoviranomaisten toimesta. (Niemi, Väkiparta & Tarkkala 2009, 6.)

## 2.3 Hyvä perintätapa

Hyvä perintätapa, kuten edellä on mainittu, tunnetaan käsitteenä jo 1990-luvun alusta ja se on lain määrittämä. Laki saatavien perinnästä määrittelee, että perinnässä ei saa:

- 1) antaa väärää tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista;*
- 2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa; eikä*
- 3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa. (L 513/1999)*

Lisäksi kuluttajasuojalain 2. luvussa § 9 kielletään aggressiivinen menettely asiakassuhteessa. Esimerkkeinä aggressiivisesta toiminnasta eritellään muun muassa uhkaava ja halventava kielenkäyttö, kuluttajan vastoinikäymisten tai muiden henkilöön liittyvien seikkojen hyväksikäyttö tämän arvostelukyvyn heikentämiseksi tai uhkaus ryhtyä lainvastaisiin toimiin velallista vastaan. (L 38/1978) Hyvää perintätapaa koskevat ohjeet on annettu kuluttaja-asiamiehen toimesta viimeksi vuonna 2005. (Niemi ym. 2009, 13.)

## 2.4 Yksityisoikeudellinen saatava

Yksityisoikeudellisella saatavalla tarkoitetaan kaikkia sopimukseen tai muuhun lainvoimaisena tehtyyn velvoitteeseen perustuvaa saatavaa. Esimerkkeinä voidaan mainita puhelin- tai internetlaskut, pankkilainat sekä käytännössä kaikki yksityishenkilöltä yksityishenkilölle siirtyvät kulutustuotteet. Näitä saatavia ei voida suoraan periä ulosotossa, vaan niistä on saatava tuomioistuimen päätös. Yksityisoikeudellisten saatavien perintää säätelee laki saatavien perinnästä, joka on keskeinen laki perintätoiminnan kannalta ennen tuomioistuimen päätöstä ulosotosta. (Niemi ym. 2009, 7.)

## 2.5 Julkisoikeudellinen saatava

Julkisoikeudellinen saatava on aina suoraan ulosottokelpoinen. Velan ulosottoon ei tarvita erillistä tuomioistuimen päätöstä. Tämä seikka erottaa sen yksityisoikeudellisista saatavista. Perintätoiminnan kannalta huomattavin asia on nykyinen asiamieskielto, joka tässä tapauksessa kieltää perintätoimiston ja asianajajien käytön verojen perinnässä. (Niemi ym. 2009, 7.)

Esimerkkeinä julkisoikeudellisista saatavista tai niihin rinnastettavista maksuista mainittakoon kunnalliset terveydenhuoltomaksut sekä valtion saatavat kuten, tv-lupamaksu, ajoneuvovero sekä oikeusapumaksut. Julkisoikeudellinen saatava vanhenee viimeistään viiden vuoden päästä velan erääntymisestä. (L 706/2007)

## 2.6 Asiamieskielto

Asiamieskiellolla tarkoitetaan tilannetta, jossa perintätoimisto (tai joskus lakimies) ei saa toimia asiamiehenä julkisoikeudellisen saatavan ulosotossa, vaan näissä tapauksissa perintä tapahtuu ulosottoviranomaisen puolesta. Kaikki valtion julkisoikeudelliset saatavat ovat asiamieskiellon piirissä, esimerkkinä mainittakoon verot ja sanktioluonteiset saatavat. (Niemi ym. 2009, 7.) Viimeaikoina on ollut paljon keskustelua asiamieskiellon poistamisesta. Varsinkin perintätoimistojen puolelta tahto on selvä kiellon poistamiseksi, mutta myös osa kunnista pitää kieltoa tarpeettomana. Asiamieskiellolla pyritään pitämään perimiskulut kohtuullisena velalliselle sekä varmistamaan, että ulosotossa perityt varat käytetään velkojen saatavien maksuun eikä perimiskuluihin. (Mts. 102.)

TAULUKKO 1. Saatavalajit, perintälain soveltaminen ja asiamiehen käyttö (ks. alkupe-  
räinen taulukko: Niemi ym. 2009, 40.)

Saatavalaji	Suora ulosottokelpoisuus	Asiamiehen käyttö
Verot, sakot, valtion maksut	Kyllä	Kielletty
Muut sanktioluonteiset maksut	Kyllä	Kielletty
Julkisoikeudelliset saatavat	Kyllä	Sallittu vapaamuotoisessa perinnässä. Ei ulosotossa
Vakuutusmaksut lain nojalla	Kyllä	Sallittu vapaamuotoisessa perinnässä. Ei ulosotossa
Yksityisoikeudelliset saatavat	Ei	Sallittu
Elatustuki	Kyllä	Kielletty

## 2.7 Viivästyskorko

Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaan. Viivästyskorko on Euroopan keskuspankin puolivuositain määrittämä viitekorko + 7 prosenttiyksikköä. Viivästyskorkoa voidaan periä eräpäivästä lukien, jos eräpäivä on ennalta määrätty. Muussa tapauksessa viivästyskorkoa on yleensä maksettava siitä lähtien, kun on kulunut 30 päivää siitä päivästä, jolloin velkoja lähetti velalliselle maksuvaatimuksen. (Velkaopas 2010, 18.)

## 2.8 Maksumuistutus

Maksumuistutus on yleensä velkojan itsensä toimittama huomautuslasku tai muu ilmoitus siitä, että tietty erääntynyt lasku tai muu saatava on yhä maksamatta (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2005, 4). Muistutus on yleensä kirjallinen, mutta myös puhelimella tehtävä tai sähköinen muistutus sekä perintäkäynti on mahdollista. Asiamiehen (perintätoimisto) käyttö muistutuksen välittäjänä on kuluttaja-asiamiehen mukaan sallittua. Maksumuistutuksen voi lähettää 14 päivää laskun

erääntymisen jälkeen. Seuraavasta maksumuistutuksesta voi periä maksua vasta 14 päivää sovitun maksupäivän jälkeen. Maksumuistutuksia olisi hyvä lähettää ainakin kaksi ennen siirtymistä järeämpiin perintätoimenpiteisiin. Toisaalta liian pitkä maksumuistutuksien lähettely nostaa perimiskuluja kohtuuttomasti, eikä paranna velallisen asemaa. (Niemi ym. 2009, 103.)

## 2.9 Maksuvaatimus

Maksuvaatimus lähetetään velalliselle maksumuistutuksen jälkeen. Maksuvaatimus on ammattimaisen perijän lähettämä perintäkirje. Tällaisessa kirjeessä on mainittava ainakin seuraavia asioita:

- \* velkojan sekä perintätoimeksiantoa hoitavan yrityksen nimi ja osoite*
- \* velan peruste (velvoite tai sopimus, johon saatava perustuu)*
- \* tiedot velasta (pääoma, korko, viivästyskorko sekä perintäkulut eriteltyinä ja yhteenlaskettuna)*
- \* maksun saaja, maksutapa ja maksuosoite*
- \* velallisen mahdollisuudet esittää huomautuksia velan määrästä ja perusteesta*
- \* jos koron laskentaperusteet eivät näy maksuvaatimuksessa, maininta siitä, että velallisella on oikeus pyynnöstä saada selvitys korkojen määrästä (Raha-asiat 2011)*

Jotta kuluja voidaan velalliselta vaatia, edellytyksenä on, että edellisen maksumuistutuksen tai –vaatimuksen lähettämisestä on kulunut vähintään 14 päivää. Jos velalliselle lähetetään toinen maksuvaatimus, perittävien kulujen määrä on oltava ensimmäisiä perintäkuluja pienempi. Syy tähän löytyy perijän työmäärästä. Ammattimaisen perijän harjoittamassa perinnässä suurin työmäärä syntyy toimeksiannon vastaanottamisesta ja ensimmäisen maksuvaatimuksen lähettämisestä. Niin sanotun alkutyön jälkeen toisen maksuvaatimuksen lähettäminen on lähinnä mekaanista. (Mt.)

## 2.10 Erääntynyt saatava

Erääntynyt saatava tarkoittaa, että laskua ei ole maksettu sopimusehtojen mukaisena eräpäivänä tai laissa säädettyyn eräpäivään mennessä. Saatavia ei voi periä ennen kuin saatava on erääntynyt. Jos eräpäivää ei ole ennalta sitovasti sovittu, saatava erääntyy maksettavaksi velkojan niin määrätessä. (Saatavien Perintä, Suomen Yrittäjät)

## 2.11 Kuluttaja-asiamies

Kuluttaja-asiamiehen tavoitteena on kuluttajan aseman parantaminen yleisesti ja lainsäädännön noudattamisen valvonta ja edistäminen. Kuluttaja-asiamies valvoo markkinoinnin, sopimusehtojen ja perinnän lainmukaisuutta sekä opastaa yrityksiä ja kuluttajia. Myös kuluttajien avustaminen oikeudessa kuuluu kuluttaja-asiamiehen keskeisiin tehtäviin, kuitenkin pääsääntöisesti vain ryhmävalitus/-kanne tai merkittävät yksittäistapaukset. (Kuluttajaviranomaisten työnjako 2011.)

## 2.12 Ulosottovelallisen suojaosuus

Kun ulosmittausmäärää aletaan laskemaan, määrä lasketaan aina nettotuloista. Sosiaaliavustukset ja -tuet, kuten asumistuki ja lapsilisät eivät ole ulosmittauskelpoisia. Ulosmittaus suoritetaan palkasta, eläkkeestä, työttömyyskorvauksesta ja äitiyspäivärahasta. Myös lomarahat, luontoisedut, provisiot ja erilaiset palkkiot ovat palkkatuloa. Velalliselle jätetään aina toimeentuloa varten suojaosuus. Suojaosuutta laskettaessa otetaan huomioon velallisen elatuksen varassa oleva avio- ja avopuoliso ja samassa taloudessa asuvat omat ja puolison alaikäiset lapset ja ottolapset. Puolisona otetaan huomioon aviopuoliso, toista sukupuolta oleva avopuoliso ja rekisteröidyn parisuhteen osapuolet. Jos puolisoilla tai lapsilla on omia tuloja, jotka ylittävät suojaosuuden 627,00 euroa/kk, heitä ei oteta huomioon suojaosuutta määrättäessä. (Palkan ulosmittaus 2011.)

Ulosottovelalliselle jätettävä suojaosuus on vuoden 2011 alusta 20,90 euroa päivässä velallisen itsensä osalta ja 7,51 euroa päivässä velallisen elatuksen varassa olevan henkilön, esimerkiksi lapsen, osalta. Suurituloisempien ulosmittaus suoritetaan seuraavan asteikon mukaan nettopalkasta:

Jos palkka on suurempi kuin 4 x suojaosuus, ulosmitataan 36 %

Jos palkka on suurempi kuin 4,5 x suojaosuus, ulosmitataan 39 %

Jos palkka on suurempi kuin 5 x suojaosuus, ulosmitataan 42 %

Jos palkka on suurempi kuin 5,5 x suojaosuus, ulosmitataan 46 %

Jos palkka on suurempi kuin 6 x suojaosuus, ulosmitataan 50 %. (Palkan ulosmittaus 2011.)

## 2.13 Velkojan ja velallisen käsite

Yleensä on helppo ymmärtää velkojan ja velallisen käsitteet. Velkoja on luonnollisesti esimerkiksi kauppias joka luovuttaa ostajalle tavarahan ja kauppa on sovittu vastikkeelliseksi, kun taas ostaja on velallinen. Samoin myös jonkun palvelun ostaja/käyttäjä on velallinen ja velkoja sen tuottaja tai sitten esimerkiksi kuntayhtymä. Joskus kuitenkin ”oikea” velkoja voi olla hieman vaikeasti hahmotettavissa, esimerkiksi autokauppojen rahoitussopimuksia tehtäessä auton myyjä ja velkoja ovat kaksi eri asiaa (Pönkä & Willman 2005, 20–21.)

Jos velkojan sijaan toimii laskutuspalveluun erikoistunut yritys, velkoja ei periaatteessa muutu tai asetelma muutenkaan. Tämä johtuu siitä, että kyseessä on kuitenkin vielä alkuperäisten velkasuhteen osapuolten välinen oikeussuhde, ottaen huomioon, ettei saatavaa ole myyty kolmannelle osapuolelle. (Mts. 21.)

On kuitenkin mahdollista, että velkoja vaihtuu. Yksi tyypillinen esimerkki on regressioikeuttaan käyttävä takaaja. Alun perin osapuolia ovat olleet lainanantaja ja lainansaaja. Takaaja on voinut sitten antaa vaikka esimerkiksi omavelkaisen takauksen lainanantajalle lainansaajan puolesta. Kun lainan maksun hetki koittaa ja lainansaaja on osoittautunut varattomaksi, joutuu takaaja maksajaksi. Tämän

seurauksena takaaja voi myöhemmin velkoa saatavaansa (eli suorittamaansa lainan maksua) velkojan sijaan lainanottajalta. Näin ollen takaajasta tulee uusi velkoja. (Mts. 21.)

## 2.14 Ulosotto

Ulosotolla tarkoitetaan siviilioikeudellisen velvoitteen viranomaispakkotäytäntöönpanoa. Tavallisimmin kysymys on rahasaatavien perinnästä. Ulosmittauksella halutaan varmistaa perittäväksi tulleen saatavan maksaminen. Velallisen tuloja tai varallisuutta ulosmitataan niin paljon, kunnes ulosotossa oleva velka tulee maksetuksi kokonaan. Ulosotossa velallisen rahasaatavia pyritään perimään lähettämällä velalliselle maksukehotus. Mikäli velallinen ei maksa velkaansa vapaaehtoisesti maksukehotuksella, tehdään palkan, eläkkeen, elinkeinotulon tai omaisuuden ulosmittaus. Ulosmitattu omaisuus voidaan myydä esimerkiksi pakkohuutokaupassa. (Mutttilainen & Valkama 2008, 51.)

Ulosttoa koskevat säädökset määrittää ulosottokaari (HE 83/2006), joka on astunut voimaan 1.1.2008. Ulosotossa maksuna saadut varat kohdistetaan ensin velan korkoille, vasta sen jälkeen pääomalle ja viimeisenä perintä- ja oikeudenkäyntikuluihin (ensin kulujen korot, sitten pääoma). Tämä tarkoittaa sitä, että jos velalle on ehtinyt kertyä jo paljon korkoja, velan pääoma alkaa pienentyä vasta pitkän ajan kuluttua (Raha-asiat 2011). Mielestämme tällaisessa tilanteessa ripeä perintätoiminta ja velan käsittely on tärkeää, jotta korot ja kulut eivät pääse kasvamaan kohtuuttomiksi.



## 3 PERINTÄÄ KOSKEVIA LAINSÄÄDÄNTÖJÄ

### 3.1 Perintälainsäädännön historiaa

Laki saatavien perinnästä on tuonut isoja muutoksia velanmaksujärjestelmäämme. Ennen lain voimaantuloa tavallinen käytäntö oli hakea esimerkiksi erääntyviä vuokrasaatavia suoraan haasteella. Terveyskeskusmaksujakin oli mahdollisuus siirtää suoraan ulosottoon ilman minkäänlaisia maksukehotuskirjeitä. (Pönkä & Willman 2005, 22.)

Ennen perintälakia saatavien perinnän sääntely oli hieman epäselvää, koska selkeät normit puuttuivat. Velkojan tai toimeksiantajan oli vaikea vaatia vapaaehtoisesta perinnästä aiheutuneita kuluja velalliselta. Ennen uutta perintälakia maksuvelvollisuuden katsottiin perustuvan ennakkopäätöskäytäntöön, oikeudenkäymiskaaren soveltamiseen sekä yleisiin oikeusperiaatteisiin. (Mts. 114.) Hyvä perintätapa käsitteenä oli kuitenkin tunnettu jo 1990-luvun laman aikaan. Vuonna 1992 Suomen perimistoimistojen liitto ry (alan toimijat), oikeusministeriö ja kuluttaja-asiamies laativat ohjeet määrittämään hyvää perintätapaa. Nykyisin se säädetään perintelain 4 § 1 momentissa. (Niemi ym. 2009, 13.)

### 3.2 Laki saatavien perinnästä

Lain ensimmäisessä pykälässä tiivistetään laki seuraavanlaisesti: *”Tässä laissa säädetään erääntyneen saatavan perinnästä sekä perintään liittyvistä, velkasuhteen osapuolten asemaan vaikuttavista muista seikoista. Perinnällä tarkoitetaan tässä laissa toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava.”* Huomattavaa on myös lain pakottavuus velallisen hyväksi. Sillä tarkoitetaan, ettei velallinen voi joutua laissa määritettyä huonompaan asemaan edes omasta tahdostaan. Lainsäädäntö turvaa velallisen

aseman velkojen perinnässä, mutta silti sekään ei estä velkaantumista ja perintäkulujen kasvamista yli maksukyvyn. (L 28/2005)

### 3.3 Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta

Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta koskee seuraavia julkisia saatavia:

- 1) vero ja julkinen maksu sekä niille säädetty viivästyskorko ja korotus;
- 2) muu julkisoikeudellinen tai siihen rinnastettava saatava, joka on suoraan ulosottokelpoinen. (L 706/2007)

Julkinen saatava saadaan periä ulosotossa, vaikkei saatavan määrääminen tai maksuunpano ole tullut lainvoimaiseksi. Velallisella on kuitenkin mahdollisuus keskeyttää täytäntöönpano. Jos velallinen antaa ulosottomiehelle vakuuden ulosotossa olevan julkisen saatavan maksamisesta, ulosottomiehen tulee välittömästi keskeyttää täytäntöönpano. Velallisella on myös oikeus tehdä perustevalitus, jos hän katsoo, että julkinen saatava on määrätty tai maksuunpantu virheellisesti. (L 706/2007)

### 3.4 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaki määrittelee elinkeinonharjoittajilta kuluttajalle tapahtuvaa kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointi. Kuluttajalla laissa tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Perintää koskettava säädäntö on määritetty kuluttajansuojalain 2 luvussa, jossa määritellään hyvän tavan vastainen markkinointi ja sopimaton menettely. Siinä kielletään antamasta totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. Asiamies ei voi siis pelotella maksumuistutuksessa perättömillä seurauksilla. Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei myöskään saa jättää kertomatta sellaisia olennaisia tietoja, jotka kuluttaja tarvitsee tehdäkseen ostopäätöksen ja joiden puuttuminen voi johtaa siihen, että kuluttaja tekee päätöksen, jota hän ei olisi tiedot saatuaan tehnyt. (L 38/1978)

Kuluttajansuojalain lisäksi kuluttajavirasto yhdessä kuluttaja-asiamiehen kanssa on joutunut päivittämään ohjeistustaan hyvästä perintätavasta vuonna 2005. Lakia täydentävän ohjeistuksen vaikutus on ollut merkittävä. Esimerkkeinä mainittakoon kuluttaja-asiamiehen ohjeet maksumuistutusten määrästä ja perintäkulujen kokonaiskuluista velalliselle. (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2005, 4., 10.)

### 3.5 Laki velan vanhentumisesta

Velka vanhentuu kolmen vuoden kuluttua, jolloin velallisen velvollisuus suorittaa velka lakkaa, jollei vanhentumista ole sitä ennen katkaistu. Velan katkeamisen voi aiheuttaa jos velka on jonkun toimenpiteen alaisena, eli esimerkiksi perinnässä. Vanhentumisaika alkaa kulua eräpäivästä, jos se on sitovasti ennalta määrätty. Jos velka voidaan vaatia suoritettavaksi ennen määrättyä eräpäivää velallisen sopimusrikkomuksen perusteella tai muun syyn johdosta, vanhentumisaika alkaa kulua, kun velka on erääntynyt. Velasta suoritettava korko, viivästyskorko ja muut liitännäiskustannukset samoin kuin pääoman lyhennys ja muu osasuoritus vanhentuvat itsenäisesti. Eli jos velan pääoma vanhentuu, myös velkaan liittyvät korot ja muut liitännäiskustannukset vanhentuvat. (L 728/2003)

## 4 PERINTÄKÄYTÄNTÖ

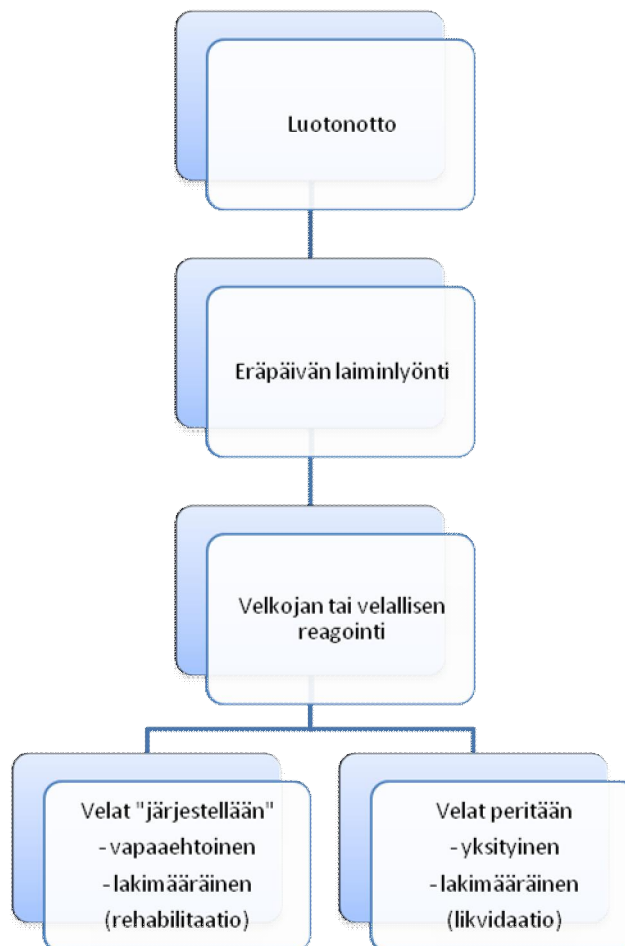
### 4.1 Nykyinen perintäkäytäntö

Velan erääntyessä ja velanottajan laiminlyödessä takaisinmaksun, velan perijä voi käyttää asiamiestä. Usein se on juuri perintätoimisto, joka aloittaa perintätoimet. Laissa ei ole määritelty, mitä perinnän suorittajan täytyy kertoa seuraamuksista, joita velan takaisinmaksun laiminlyönnistä syntyy. Kuitenkin on normaalia ilmoittaa laiminlyönnin vaikutuksia luottotietoihin. (Pönkä & Willman 2005, 77.)

Perimistöimistöjen liitto arvioi, että perintätoimistoja käyttävien kuntien määrä on kasvanut viimevuosina ja kasvaa edelleen. Ennen kunnat lähettivät velalliselle jopa kolme maksuhuomautusta ennen kuin lasku siirtyi perintään. Nykyään melkein kaksi kolmasosaa kunnista käyttää perintätoimistoja. Sen myötä huomautuskirjeiden määrä on pudonnut yhteen, joka on yleinen käytäntö perintätoimistoille. (Kaksi kolmasosaa kunnista käyttää perintätoimistoja 2011.)

Perintätoimistöjen toimeksiantojen määrä kasvoi vuonna 2009 yli miljoonalla. Tämä johtuu yritysten ja kuntien halukkuudesta ulkoistaa palvelujaan. *”Uskotaan, että perintäyhtiöt ovat tehokkaampia perimään, ja että ne onnistuvat siinä paremmin kuin yritykset itse”*, arvelee maajohtaja Pasi Väre Svea Perintä -yhtiöstä. (Satovainio, A. 2010)

Viimevuosien taantuma ei ole lisännyt perintää niin paljon kuin oli odotettavissa, minkä seurauksena perintätoimistot ovat lähteneet uusille apajille. Perintätoimistot ovat alkaneet ottaa hoitaakseen myös yritysten laskujen ja maksumuistutusten lähettämisen. Taantuma on myös tehnyt kilpailun perintätoimistöjen välillä kovaksi. Kilpailun johdosta perintäpalveluja tarjotaan jopa ilmaiseksi. Tämä taas johtaa siihen, että yhä useampi pienempikin yritys on alkanut tekemään sopimuksia perintätoimistöjen kanssa. Asiassa on kuitenkin kääntöpuoli. Vaikka kulut ovat yritykselle pieniä, sitä ne eivät ole kuluttajalle. Perintätoimisto laskuttaa asiakkailtaan melkein poikkeuksetta maksimisummia, jotka ovat vielä lainmukaisia. (Satovainio, A. 2010)



KUVIO 1. Ylivelkaantumisen periaatteelliset ratkaisukeinot (ks. alkuperäinen kuvio: Koulou & Lindfors 2010, 16)

### Rehabilitaatio eli velkajärjestely

Rehabilitaation katsotaan modernissa insolvenssioikeudessa (insolvenssi=maksukyvyttömyys) edustavan eräänlaista optimaalista ratkaisua. Sille usein pyritäänkin antamaan etusija suhteessa likvidaatioon. Eikä rehabilitaatio ole velkojallekaan niin epäedullinen kuin voisi kuvitella. Sillä, jos velalliselle annetaan maksuaikaa, hän pystyy useimmiten maksamaan veloistaan suuremman osan kuin mitä ankaran likvidaation myötä hän olisi velkojalle maksanut. Rehabilitaatiossa nimittäin velallisen vastaiset tulot pystytään käyttämään maksuun toisin kuin likvidaatiossa. (Koulou & Lindfors 2010, 17.)

Rehabilitaatio ei kuitenkaan sovi joka tilanteessa kaikille. Esimerkiksi kevytmielisyys ja välinpitämättömyys velkaa otettaessa ja maksettaessa on rehabilitaation este. On

myös havaittu, että jos velallinen pääsee rehabilitaation piiriin liian helposti, yleinen maksumoraali vaarantuu. Velallisella ei silloin ole motivaatiota ponnistella velkojen maksamiseksi. Tämän välttämiseksi yleensä asia esitetäänkin velalliselle siten, että pääsy rehabilitaatioon on etu joka velallisen täytyy ”ansaita”. Näin ollen velallisen käyttäytyminen velkaa otettaessa ja sitä maksettaessa saa merkityksen. (Mts. 17-18.)

### **Likvidaatio eli omaisuuden muuttaminen rahaksi**

Likvidaatiossa velkoja saa yleensä heti suorituksen saatavalleen. Tosin velkoja saa harvoin koko saatavaa, vaan ainoastaan osan siitä ja jää edelleen perimään saatavansa valtaosaa. Myöskään omaisuuden pakkorealisointi (=esimerkiksi pakkohuutokauppa) ei yleensä anna hyvää myyntitulosta, koska omaisuus myydään normaalisti alle sen todellisen arvon. Likvidaatioon liittyy myös niin velallisen kuin yhteiskunnankin kannalta vakavia ongelmia. Velalliselle jää usein elinikäinen velkavastuu, joka heikentää merkittävästi hänen elämänsä laatua ja estää myöhemmin taloudellisen toiminnan. Likvidaatioon pyritäänkin näin ollen ohjaamaan vain ne velalliset, joiden maksukykyä ei kyetä tai ei haluta jostain syytä palauttaa (esimerkiksi maksumoraalin ylläpitämiseksi). (Mts. 16-17.)

### **Käyttö Suomessa**

Likvidaatiolla on jo kauan ollut suurempi jalansija kuin rehabilitaatiolla suomalaisessa yhteiskunnassa. Nyt osat alkavat kääntyä, sillä rehabilitaatio on kasvattanut suosiotaan Suomessa viime vuosikymmenen kuluessa. 1990-luvun laman jälkeen Suomessa omaksuttiin uusi maksukyvyttömyysfilosofia ja maksukyvyn palauttaminen otettiin käyttöön. Silloin oivallettiin, että yksilön velkaongelmat ovat myös yhteiskunnan ja talousjärjestelmän ongelmia. Silloin maksukyvyttömyyden sääntelyn poliittinen kiinnostavuus kasvoi. 2000-luvulla käytiin vieläkin samaa keskustelua, joskin keskustelu oli jo hieman vaimentunut. Tämän päivän taloudellinen taantuma on taas nostanut kiinnostuksen maksukyvyttömyyden sääntelyn vaihtoehtoihin, kuitenkin uusia lainvalmisteluhankkeita ei ole näkynyt eikä kuulunut. (Mts. 18.)

Nykypäivän Suomen yksi päällimmäinen ongelma on velkojan oikeus tehdä itseään miellyttävä valinta rehabilitaation ja likvidaation välillä. Hän tekee päätöksen puhtaasti sen arvion perusteella siitä, mikä menettely tuottaisi hänelle parhaan

mahdollisen suorituksen saatavalleen. Velallisella on kuitenkin joissain tilanteissa pieni mahdollisuus vaikuttaa; nimittäin tekemällä oma vastahakemus. Jos velkoja tekee ulosottohakemuksen, velallinen voi hakea tuomioistuimelta yksityishenkilön velkajärjestelyä. (Mts. 22.)

## 4.2 Mikä on perintätoimisto?

Suomalainen luottotietotoiminta on jo hieman yli 100 vuotta vanha. Ammattimainen saatavien perintä alkoi noin 40 vuotta sitten hyvin pienimuotoisesti ja luvanvaraiseksi se muuttui vuonna 1999. Samalla muodostui toiminnan virallinen valvonta. Kuitenkin jo aikaisemmin, vuonna 1981 kuusi perintäyhtiötä perusti Suomen Perimistöimistöjen liiton. Yhdistys on vieläkin voimissaan ja sen tarkoitus on edistää perintäalan kehitystä sekä ajaa jäsenten ja asiakkaidensa etuja. (Mäki 2006, 6.) Tällä hetkellä Perimistöimistöjen liiton jäseniä ovat: Cash-In Consulting Oy, Gothia Oy, Intrum Justitia Oy, Ktc Finland Oy, Lindorff Oy, OK Perintä Oy, Svea Perintä Oy, Trust Perintätoimisto Oy. (Suomen perimistöimistöjen liitto ry.)

Perintätoimistöjen alkuaikoina toimistot hoitivat perintää samalla tavalla kuin velkojatkin. Perintätoimistöjen hyödyllisyys johtui rutiineista ja suurista suoritemääristä saatavista säästöistä. Pääsääntö oli, että velkoja maksoi perinnän kulut riippumatta tuloksista. 1990-luvulla Suomeen saapui norjalainen perintäyhtiö, jonka periaatteena oli, että kaikki perinnän kulut vaaditaan velalliselta. Tästä lähti uusi aikakausi ja saatavien perintää koskevaan lakiin kirjattiin oikeusohje, jonka mukaan velallisen tulee korvata velkojalle perinnästä aiheutuvat kohtuulliset kulut. Virallisesti velkoja vastaa viimekädessä palkkaamansa asiamiehen kuluista ja palkkioista, mutta velallisen tulee korvata nämä aiheuttamansa kulut. Eli käytännössä kulut peritään suoraan velalliselta. (Mäki 2006, 7.)

Suomessa on viimeaikoina alettu käyttää lisää ulkopuolisia perintäpalvelujen tuottajia. Tämä johtuu siitä, että yritykset pyrkivät keskittymään pääliiketoimintaansa. Yritykset kokevat perinnän hankalaksi ja kustannuksia tuottavaksi. Julkinen sektori on tästä hyvä esimerkki. 1990-luvulta jatkunut

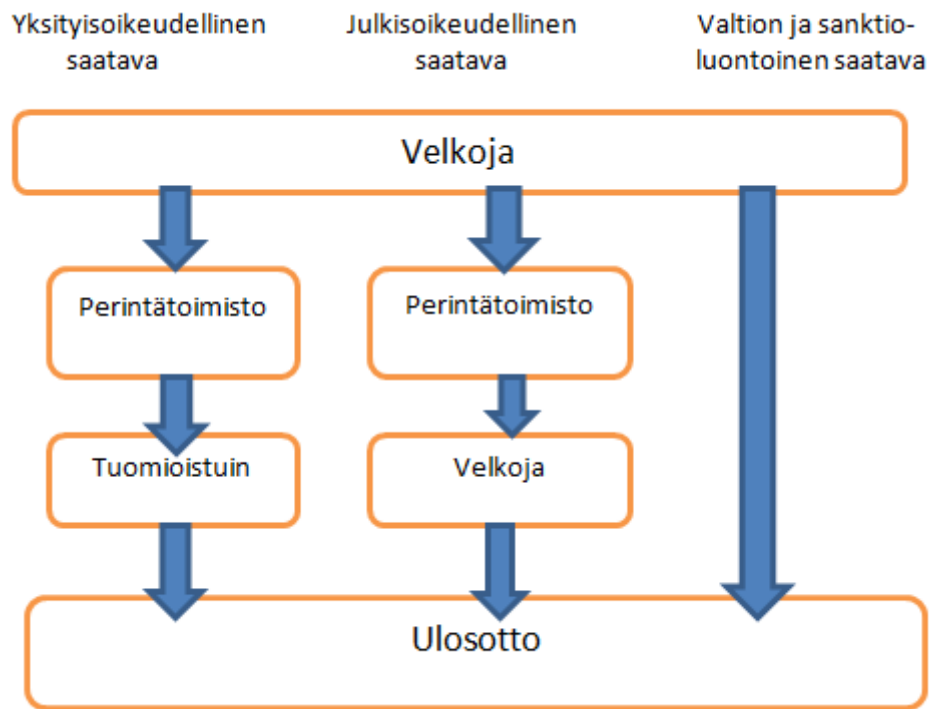
henkilöstön väheneminen on aiheuttanut paineita ulkoistaa kaikki oman palvelutehtävän ulkopuolella oleva. Kuitenkin velalliselle tämä ulkoistettu perintä voi olla joskus hämmentävää, kun laskua karhuu tunnetun velkojan sijaan kolmas osapuoli. (Pönkä & Willman 2005, 110.)

*”Perintätoimistolla ei velkojan asiamiehenä ole velvollisuutta, eikä **oikeuttakaan**, asettua ajamaan velallisen asiaa. On kuitenkin hyvää perintätapaa koskevan **ohjeen** hengen mukaista, että velallisen ilmaistessa halunsa esittää reklamaatio hänen kanssaan käydään keskustelua, jonka avulla pyritään kartoittamaan hänen kiistämisensä perusteet.”* (Pönkä & Willman 2005, 109.)

#### 4.3 Ulosotto osana perintäkäytäntöä

Aikaisemmin ulosotto merkitsi elämänikäistä velkavastuuta (Koulu & Lindfors 2010, 21). Nykyään ulosottokaarella maksuvelvoite on täytäntöönpanokelpoinen 15 vuoden ajan. Määräaika on 20 vuotta, jos ulosottoperusteessa tarkoitettu velkoja on luonnollinen henkilö tai jos saatava perustuu rikokseen. Määräajan kuluminen umpeen tarkoittaa saatavan lopullista vanhentumista. Ulosottoperusteen määräaika lasketaan siitä, kun lainvoimaiseksi tullut tuomio tai muu lopullinen ulosottoperuste on annettu. (Muttilainen & Valkama 2008, 52.)





KUVIO 2. Saatavien perintä (ks. alkuperäinen kuvio: Niemi ym. 2009, 8.)

Ulosottoasioiden täytäntöönpano edellyttää pääsääntöisesti tuomioistuimen ratkaisua. Silloin tutkitaan velkojan saatavan oikeellisuus ja määrätään velallisen maksuvelvollisuudesta oikeudenkäynnissä. Jos velallinen noudattaa oikeuden antamaa tuomiota vapaaehtoisesti, ulosotto pysyy poissa kuvioista. Kuitenkin esimerkiksi veroja sekä muita julkisoikeudellisia saatavia voi periä ilman tuomioistuimen ratkaisua. (Muttilainen & Valkama 2008, 51.) Näiden saatavien takana on valtio ja muut julkisyhteisöt. Heillä on siis oikeus siirtää velka suoraan ulosottoon (ks. kuvio 2.). Nämä ns. suorat hakemukset muodostavatkin valtaosan ulosottoasioista. (Koulu & Lindfors 2010, 7.) Myös rikosoikeudelliset rahalliset seuraamukset, kuten sakot ja rikesakot, peritään ulosotossa. Ulosottoviranomaiselle kuuluvat myös häätöjen, tuomioistuinten määräämien takavarikkojen sekä lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevien päätösten täytäntöönpano. (Muttilainen & Valkama 2008, 51.)

Vuoden 2010 lopussa velallisten ulosotossa olevien velkojen kokonaissaldo ilman juoksevia korkoja ja ulosottomaksuja oli hieman yli 3,8 miljardia euroa.

Ulosottovelallisia oli tuolloin 240 132. Velallisten määrä oli noin 3 000 vähemmän kuin vuonna 2009. Keskimääräinen ulosottovelka velallista kohti oli vuonna 2010 15 900 euroa. (Ulosottovelallisia 240 000 vuoden 2010 lopussa 2011.)

## 5 PERINTÄ ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

### 5.1 Perintätoimistojen asiakas

Velkaongelma voi syntyä lähes kenelle tahansa ja mitä erilaisimmista syistä. Yllättävät elämäntilanteenmuutokset kuten sairastuminen, työttömyys tai avo-/avioero voivat olla yksi syy maksuvaikkeuksien syntyyn. Tämänpäivän velkaongelmaisissa näkyy vieläkin 1990-luvun laman seurauksia. Silloin monen velkaongelman taustalla oli yritystoiminnan kaatuminen tai kahden asunnon loukku. (Rantala & Tarkkala 2009, 15.)

Velkaongelman syynä voi olla myös huolimattomuus, ajattelemattomuus tai huono taloudenhoitokyky. Tällaiseen käytökseen voi johtaa henkilön mielenterveysongelmat, elämänhallinnan puute tai taloudenhallinnan osaamattomuus. Myös elämäntapa, jossa eletään yli varojen on riski velkaongelmien syntymiselle. Tällainen elämäntapa voi johtua köyhyydestä tai tottumuksesta hankkia kulutustuotteita yli tarpeen. Ylikuluttava elämäntapa voi liittyä myös addiktiiviseen käyttäytymiseen, kuten rahapelaamiseen. (Mts. 15.)

#### **Velkaantumisen taustatekijöitä**

Eläminen yli varojen kertoo nykypäivän ”ei huolta huomista” – elämänsenteesta. Onkin arveltu, että eläminen pätkätyömarkkinoilla ja jatkuvassa tulevaisuutta koskevassa epävarmuudessa johtaa nuorten ”tässä ja nyt” ajatteluun. Otetut velkasummat voivat olla sillä hetkellä pieniä, mutta syntyvät ongelmat kasvavat suuriksi (Kaartinen & Lähteenmaa 2006, 48–49.)

Talous- ja velkaneuvoja pyydettiin arvioimaan, miten paljon muut asiat aiheuttavat velkaantumista. Noin 68 prosenttia vastaajista arvioi, että runsas luoton markkinointi aiheuttaa erittäin paljon velkaantumista. Yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että luottojen myöntäminen maksukykyä tutkimatta aiheuttaa velkaantumista erittäin paljon. (Kysely talous- ja velkaneuvojille velkaantumisen taustatekijöistä 2011.)

### **Pikaluottovelallinen**

Muttilaisen ja Valkaman (2008, 58.) mukaan pikaluottovelallisia asui väkilukuun suhteutettuna eniten Itä-Suomen alueella ja Pohjois-Suomessa. Etelä-Suomen alueella taas velallisia asui väkilukuun suhteutettuna vähiten. Alueelliset erot eivät kuitenkaan olleet kovin merkittäviä, minkä arvellaan johtuvan pikaluottojen ominaisesta luotonantotavasta (laina haetaan matkapuhelimella), jolloin tarjonta on tasa-arvoista olinpaikasta riippumatta.

Käräjäoikeus ratkaisee paljon pikaluottoasioita. Valtaosa (80 %) näistä velallisista oli jo ennestään ulosoton asiakkaita. Näin ollen vaikuttaa siltä, että suurimmalla osalla pikaluottovelallisista velkaongelmien taustalla on useita maksamattomia velkoja. Tarkkaa arviota on vaikea antaa siitä, missä määrin velallisten maksuvaikeudet johtuvat pikaluotoista. On kuitenkin todennäköistä, että pikaluottoihin liittyvät maksuvaikeudet kasaantuvat jossain määrin tietyille henkilöille, joilla on vaikeuksia hallita talouttaan (Mts. 66–68.)

Nuorten henkilöiden velkaongelmat ovat puhuttaneet paljon ja pikaluottoyrityksiä on osoiteltu syyttävällä sormella. Luottojen voimakasta markkinointia on arveltu syylliseksi nuorison harkitsemattomaan lainanottoon. Käräjäoikeusaineisto kuitenkin kertoo, että pikaluottojen takia vakaviin maksuvaikeuksiin joutunut henkilö on tyypillisesti iältään hieman nuorisoa vanhempi; keskimäärin 26-vuotias. (Mts. 68.)

Kokemuksemme sekä käsitystemme mukaan henkilön sosioekonominen asema altistaa mahdollisesti ajautumaan esimerkiksi pikaluottovaikeuksiin. Raha-asioiden hoitaminen ja hallinta onkin Suomen Rahatieto SRT Oy:n tutkimuksen mukaan

tavallisesti vaikeampaa pikaluottojen ottajille kuin muille. Tutkimusten mukaan pikaluottoja ottavat eniten pienituloiset, yksinhuoltajat, työttömät ja opiskelevat nuoret aikuiset, joiden kuukausitulot jäävät alle 1500 euron (Rekonen 2007, 51).

### **Asuntolaina-, kulutusluotto- ja opintovelallinen**

Uusien asuntolainojen määrä on kasvanut sitten vuoden 2005. Myös laina-ajat ovat pidentyneet. Laina-aika ylittää 21 vuotta yli puolessa myönnetyistä asuntolainoista. Erityisesti 150 000 – 400 000 euron lainojen osuus on kasvanut. Tämä asuntolainojen velkamäärän ja -ajan kasvu on johtanut siihen, että osalla kotitalouksista velkarasitus on huomattava. Silloin asuntolainalla ei ole paljon järjestelyvaraa, ja muut mahdolliset luotot ja yllättävät kulut voivat tuottaa kotitalouksille vaikeuksia. (Rantala & Tarkkala 2009, 27.)

Asuntolainat muodostavat euromääräisesti suurimman osan suomalaisten veloista. Kuitenkin kulutusluotto, jossa velkasumma on pienempi, on yleisin yksityishenkilöiden käyttämä luottomuoto. Finanssialan Keskusliiton kyselyn mukaan tammikuussa 2008 noin 1,3 miljoonalla suomalaisella oli kulutusluotto. (Mts. 28.) Opintovelallisten määrä taas on hyvin pieni verraten koko Suomen velka-asteeseen. Opintovelallisten määrä on pysynyt lähes samana, kuten myös velan määrä, sitten vuodesta 2002. (Tilastokeskus 2011, Asuntokuntien velat velkalajeittain 2002-2010, vuoden 2010 hinnoin)

## 5.2 Perinnän kulut velalliselle

Laki saatavien perinnästä määrittää kuinka suuria perintäkulut saavat maksimissaan olla. Lain pakottavuuden huomioon ottaen ei maksuista voi poiketa velallisen tappioksi edes tämän suostumuksella. Perintätoimistolla on kuitenkin oikeus vaatia todellisia perintäkuluja velalliselta, jos perinnästä on aiheutunut normaaleja suurempia kuluja. Asiasta on ilmoitettava velalliselle, eriteltävä vaatimus perintäkuluista sekä ilmoitettava perintäkulujen olevan normaalia enimmäismäärää suurempi. Enimmäismääriä ei voida kuitenkaan ylittää suoraan ulosottokelpoisissa saatavissa. (L 513/1999)

TAULUKKO 2. Perintälain mukaiset ylärajat ( ks. alkuperäinen taulukko: Niemi ym. 2009, 70.)

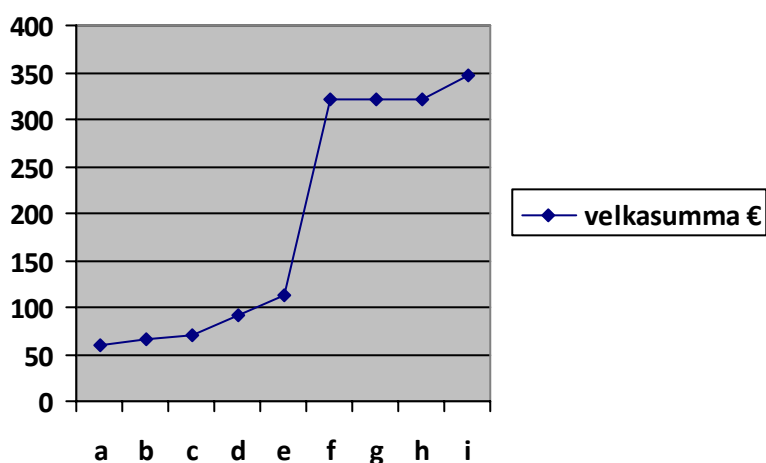
Perittävän saatavan suuruus	Maksumuistutus	Maksuvaatimus	Kokonaiskulut
Alle 250 €	5 €	21 €	190 €
Yli 250 €	5 €	45 €	220 €
Suoraan ulosottokelpoiset	5 €	12 €	59 €

Oikeudellinen perintä tulee velalliselle alkuperäiseen velanmäärään verraten melko kalliiksi. Esimerkiksi maksamattomasta pikaluotosta kertyy velalliselle runsaasti kuluja. Kulut muodostuvat viivästyskorosta, maksumuistutuksista, perintäkuluista sekä oikeudenkäyntikuluista. (Mutttilainen & Valkama 2008, 66.) Kulut kertyvät seuraavassa järjestyksessä: 1. viivästyskorko, 2. viivästys- tai muistutusmaksut velkojalle, 3. perintätoimiston perintäkulut, 4. tuomioistuimen käsittelymaksut, 5. velkojan oikeudenkäyntikulut, 6. ulosottomaksut. (Velkaopas 2010, 15.)

### 5.3 Esimerkkilaskelma velan etenemisestä

TAULUKKO 3. Velan perinnän eteneminen sekä velkasumman kasvu ja muut seuraamukset 60€:n matkapuhelinlaskussa (ks. alkuperäinen kuvio: Suomen Kuluttajaliito ry. 2010, 16, muokattu)

	Toimenpide	Summa
a	Alkuperäinen lasku	60 €
b	1. maksumuistutus	+ 5 € + viivästyskorko
c	2. maksumuistutus	+ 5 € + viivästyskorko
d	1. maksuvaatimus	+ 21 € + viivästyskorko
e	2. maksuvaatimus	+ 21€ + viivästyskorko
f	Haaste	+ 210 € + viivästyskorko
g	Velallinen ei reagoi	+ viivästyskorko
h	Yksipuolinen tuomio	+ viivästyskorko
i	Ulosotto	+ 25 € + viivästyskorko



KUVIO 3. Velan perinnän eteneminen sekä velkasumman kasvu ja muut seuraamukset 60€:n matkapuhelinlaskussa (ks. alkuperäinen kuvio: Suomen Kuluttajaliito ry. 2010, 16, muokattu)

Edellä kuvio velkasumman kasvusta, josta näkee hyvin menojen kasvun, kun lasku jää maksamatta. (Ks. Kuvio 3.) Maksumuistutuksen lähettäminen eräpäivän jälkeen on jo ensimmäinen perintälain määrittelemä perimistoimenpide. Tyypillisesti kyseessä olevasta laskusta on lähetetty kaksi maksumuistutusta perintäkuluineen. Usein alkuperäinen velkoja lähettää itse maksumuistutuksen velalliselle, mutta jotkut velkojat siirtävä erääntyneet laskut suoraan asiamiehen käsiteltäväksi (Lindström 2011, 167–168). Hyvän perintätavan mukaan, pitäisi lähettää vähintään kaksi maksumuistutusta ennen maksuvaatimuksen lähettämistä (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2005). Maksuvaatimuksessa perintäkulut nousevat jo selvästi. Kahden maksuvaatimuksen jälkeen velka on siirretty oikeusistuimeen. Tähän mennessä alkuperäinen velka on perintäkuluineen ja viivästyskoron kanssa karkeasti kaksinkertaistunut. Mikäli on toimittu hyvän perintätavan mukaisesti ja annettu asiakkaalle 10–14 päivää maksuaikaa maksumuistutusten ja maksuvaatimusten välillä on velan alkuperäisestä eräpäivästä nyt kulunut noin kaksi kuukautta. Kohdassa f velallisen kulut nousevat prosentuaalisesti kaikkein nopeimmin, kun saatava on siirtynyt tuomioistuimen käsiteltäväksi. Mikäli haaste ei saa velallista suorittamaan velkaansa, antaa oikeus yksipuolisen tuomion velan laiminlyönnistä ja velka siirtyy ulosottomiehen perittäväksi.

## 5.4 Mistä apua velalliselle?

### **Sopimus velkojen kanssa**

Velkojen kanssa sopimista kannattaisi aina käyttää ensimmäisenä vaihtoehtona, jos velkojen maksu tuntuu ylivoimaiselta. Maksuerät voisi tarvittaessa yrittää sopia pienimmiksi ja takaisinmaksuaika pidemmäksi. Muita velkojen järjestelymahdollisuuksia ovat luottojen yhdistäminen, koron alentaminen ja sopiminen lyhennysvapaista jaksoista. (Raha-asiat 2004, 18–19.)

### **Sosiaalipoliittiset toimenpiteet**

Lähiaikoina on tullut uudenlainen keino järjestellä velkojaan. Nykyään velallisella on yhtenä suojana (joskaan ei niin yleisenä) eräänlainen velkaantumisen ohjaaminen. Tällä käsitetään niitä sosiaalipoliittisia toimenpiteitä, joilla pyritään parantamaan

velallisen ja erityisesti ylivelkaantuneen asemaa luottomarkkinoilla. Näitä toimenpiteitä ovat ns. sosiaaliset luotot, julkisen vallan puuttuminen luotonannon ehtoihin sekä velkaantumisen huomioon ottaminen sosiaaliturvajärjestelmissä esimerkiksi järjestämällä talous- ja velkaneuvontaa. (Koulu & Lindfors 2010, 59.)

### **Yksityishenkilön velkajärjestely**

Yksityishenkilöllä on mahdollisuus päästä velkajärjestelyyn, jos hänellä ei ole maksuvaraa. Jos maksuvaran puuttuminen on tilapäisestä syystä johtuvaa, ei voi päästä yksityishenkilön velkajärjestelyyn. Eli maksuvaran puuttumisen on oltava pysyvää. Tällöin syntyy ns. nollaohjelma, jossa velalliselle ei määrätä mitään maksuvelvollisuutta, mutta hänet kuitenkin vapautetaan velkavastuusta. Esteenä velkajärjestelyyn pääsemisenä on, jos voidaan olettaa, että velallinen ei tule noudattamaan maksuohjelmaa. Arvioinnissa otetaan huomioon velallisen elämäntavat ja olosuhteet. Lyhytjänteisyys ja sosiaaliset ongelmat viittaavat usein siihen, että velallinen ei tule noudattamaan ohjelmaa. Näin ollen velallinen jää ilman velkajärjestelyä. (Koulu & Lindfors 2010, 119., 124.)

Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos on vastikään tehnyt tutkimuksen haastatteleamalla velallisia siitä, miten velalliset ovat selviytyneet velkajärjestelyn jälkeen. Tutkimuksessa havaittiin, että yli puolet velallisista olivat edelleen velkaantuneet. Kävi myös ilmi, että maksuohjelmasta selviytyminen johtui pääsääntöisesti ulkopuolisista tekijöistä, kuten työpaikasta sekä muualta saadusta tuesta. Tutkimuksen perusteella velallinen ei siis saa kovinkaan mainittavaa apua velkajärjestelystä itse velkaongelmaansa. Kuitenkin siinä oli havaittu, että velkajärjestely oli jossain määrin estänyt ylivelkaantuneiden syrjäytymistä. (Mts. 131.)

### **Sosiaalinen luototus**

Laki sosiaalisesta luototuksesta määrittelee (L 1133/2002), että kunnat voivat myöntää pieniä lainoja osana sosiaalitoimea. Sosiaalinen luotto tarjoaa lainaa kodinhankintoihin, takuuvuokriin, työvälineiden ostoon, vuokra- ja osamaksurästeihin ja muihin pienehköihin hakijan itsenäiseen selviytymiseen liittyviin menoihin. Sosiaalinen luototus on tarkoitettu ainoastaan pienituloisille ja



vähävaraisille, joilla ei ole mahdollisuutta saada kohtuuhintaista lainaa esimerkiksi pankista. (Raha-asiat 2004, 18.)

### **Talous- ja velkaneuvonta**

Talous- ja velkaneuvoja on kunnan tarjoama lakisääteinen palvelu. Neuvojat auttavat kokonaistilanteen kartoittamisessa, sovintoratkaisuehdotusten laatimisessa, velkajärjestelyhakemuksen ja maksuohjelman laatimisessa ja tarkistamisessa sekä ohjaavat muiden tukipalveluiden piiriin. Talous- ja velkaneuvonta on maksutonta. (Raha-asiat 2004, 18.)

### **Velkojen yhdistäminen järjestelyluotolla**

Järjestelyluotto on pankkilaina, jolla velallinen voi yhdistää useat eri paikoissa olevat velkansa yhdeksi uudeksi velaksi. Järjestelyluotolla voi maksaa kaikkia muita velkoja paitsi asuntolainaa, opintolainaa tai toimivan yrityksen lainoja. Takauksia Suomessa myöntää Takuu-Säätiö ja kuntien sosiaalinen luototus. Takausta voidaan antaa enintään 34 000 euron suuruiseen lainaan enintään kahdeksaksi vuodeksi. (Raha-asiat 2004, 19.)

### **Takuu-Säätiö**

Takuu-Säätiö antaa takauksia järjestelyluottoihin yksityishenkilöille. Takauksia myönnetään Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) Takuu-Säätiölle myöntämää pääomavarausta vastaan. Luotto on tarkoitettu maksu- ja velkavaikeuksissa oleville henkilöille ja avo- tai aviopuolisoille, jotka eivät selviydy velkojensa maksamisesta. Usein maksuvaikeudet johtuvat siitä, että velkoja on useita ja eri tahoille tai ne ovat perinnässä tai ulosotossa. (Takuu-Säätiö 2011.)

Takausta myönnetään pääsääntöisesti henkilöille, jotka ovat ennalta arvaamattomasta syystä joutuneet velkakriisiin. Heillä tulee olla tästä eteenpäin mahdollisuus velkojen hoitamiseen. Takauksen hakijalla tulee myös olla vakiintunut tilanne sekä velkakierteeseen johtaneiden syiden tulee olla hallinnassa. (Takuu-Säätiö 2011.)

Hakijan saatua Takuu-Säätiöltä takaus pankki myöntää järjestelyluoton, jolla yhdistetään velkoja. Maksuhäiriömerkintä tai se, että velat olisivat perinnässä tai

ulosotossa, ei ole esteenä takauksen tai lainan saamiseen. Yleensä hakija voi saada takauksen vain kerran. (Takuu-Säätiö 2011.)

Takuu-Säätiö auttaa monella muullakin tavalla kuin vain antamalla takauksia. Takuu-Säätiöllä on mm. velkalinja, jonne voi soittaa tai lähettää viestin sähköisesti internet-palvelun kautta. Velkalinja auttaa kartoittamaan maksuvaikeuksia, kokonaisvelkatilannetta sekä mahdollisuutta Takuu-Säätiön takauksen saamiseen. Velkalinjalla myös kerrotaan eri velkojen järjestelykeinoista, sosiaalietuksista ja taloudenhallintakeinoista eli neuvotaan pääsemään alkuun ja ohjataan hakemaan apua tarpeen mukaan. (Takuu-Säätiö 2011.)

### **Edunvalvonta**

Edunvalvoja voi olla henkilön sukulainen, ystävä tai muu läheinen. Jos se ei ole mahdollista, määrätään edunvalvojaksi yleinen edunvalvoja. Edunvalvoja määrätään, jos asianomainen ei kykene itse valvomaan etujaan tai hoitamaan asioitaan asianmukaisesti millään muulla tavoin. Edunvalvojan määrää maistraatti tai käräjäoikeus. Yleisestä edunvalvonnasta vastaa valtion oikeusaputoimisto. (Yleinen edunvalvonta 2011.)

## **6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **6.1 Tutkimusongelma, tavoitteet ja tarkoitus**

Tutkimuksemme tavoitteet olivat seuraavat: 1. Selvittää velkaongelmaisten parissa työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten mielipiteitä ja suhtautumista nykyiseen perintäjärjestelmään. 2. Herättää keskustelua ja uusia ajatuksia vastaajien keskuudessa. Tavoitteen saavuttamiseksi toteutimme sähköisen kyselyn siinä vaiheessa, kun työmme tietoperusta oli jo pitkällä ja olimme itse päässeet tutustumaan aiheeseen ja aineistoon perusteellisesti.

Kysely toteutettiin Jyväskylässä Hannikaisenkadun sosiaaliasemalla ajalla 30.3-9.5.2011. Lähetimme kysymykset sähköpostilla ja vastauksia toivottiin saatavan kyselylomakkeelle täytettynä. (Ks. Liite 1.) Kävimme esittelemässä opinnäytetyötämme ja avasimme kysymyksiä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kuukausipalaverissa 30.3.2011. Palaverin alussa pidimme lyhyen alustuksen, kävimme läpi jokaisen kysymyksen ja selitimme käyttämämme termistön. Vastauksia toivoimme sosiaalityöntekijöiltä, sosiaaliohjaajilta, velkaneuvojilta sekä sosiaalisen luototuksen työntekijöiltä. Käytännössä siis heiltä, jotka Jyväskylän julkisella sektorilla eniten kohtaavat velkaongelmaisia työssään. Kannustimme vastaajia vastaamaan kyselyyn omien tietojen ja tuntemusten pohjalta, mutta myös keskustelemaan aiheesta ja vastauksista jälkeinpäin. Vastauksia saimme yhteensä seitsemän kappaletta, joista yksi oli yhteisesti mietitty viiden velkaneuvojan ja yhden toimistosihteerin toimesta. Potentiaalisia vastaajia olisi velkaneuvonnan lisäksi kahdeksan sosiaaliohjaajaa, 12 sosiaalityöntekijää sekä yksi sosiaalisen luototuksen työntekijä. Yhteensä kysely lähetettiin 27 henkilölle, joista 12 vastasi.

Kyselyyn vastanneiden anonymiteetin varmistamiseksi olimme ainoat, jotka pääsivät näkemään sähköpostien lähettäjät. Tämän jälkeen yhdistimme kaikki vastaukset, sillä vastaajan työhistorialla ei vastaajien kesken ollut juurikaan merkitystä, vaan lähinnä kokonaisuuden kannalta kertomaan vastaajien erilaisesta kokemuksesta. Työuran pituutta koskeva ensimmäinen kysymys päätettiin yhdistää, jottei se paljastaisi yksittäisen vastaajan henkilöllisyyttä. Potentiaalisia vastaajia oli kuitenkin jokaisesta ryhmästä niin paljon, ettemme usko kenenkään henkilöllisyyden tulevan selville. Edes itse emme enää pystyisi yhdistämään vastauksia ja vastaajia.

## 6.2 Aineisto ja analyysi

Osana opinnäytetyötämme halusimme toteuttaa mielipiteitä ja uusia ideoita kartoittavan kyselyn. Opinnäytetyö toteutettiin tarkasti valitun kohderyhmän kesken. Sosiaaliaseman lisäksi lähestyimme sähköpostilla myös Takuusäätiötä, kolmannen sektorin velkaneuvontaa ja järjestelylainojen takausta järjestävää yhdistystä. Takuusäätiöltä emme kuitenkaan saaneet vastausta kyselyyn, vaan kaikki vastaukset ovat Jyväskylän aikuissosiaalityön yksikön sisältä. Tässä osiossa keräämme kysymykset ja vastaukset yhteen, tarkastellen tiettyjä esimerkkejä aineistosta. Pyrimme käymään kysymysten ja vastausten kanssa vuoropuhelua oppimamme pohjalta, sosiaalialan opiskelijan näkökulmasta.

Seuraavassa esittelemme kyselyn tulokset kysymys kysymykseltä, esittäen sanastaunaan vähintään yhden vastauksen. Sen jälkeen kommentoimme vastauksia ja kysymyksiä oman kokemuksemme ja muiden vastausten pohjalta. Esimerkkinä mainitsemamme vastaukset on pyritty valitsemaan hieman kysymyksestä riippuen. Vastaukset on valittu joko sen muista vastauksista poikkeavuuden, yllättävyyden tai vastauksien yhteistä kantaa kuvaavuuden vuoksi. Suojataksemme vastaajien anonymiteetin, emme julkaise kaikki vastauksia, mutta läpinäkyvyyden lisäämiseksi tarpeeksi monta yleisen käsityksen saamiseen. Vähentääksemme itse valitsemamme esimerkin vaikuttamista kyselyn esittelyyn pyrimme vastauksien vuoropuhelussa käymään läpi myös muita vastauksia yrittäen tuoda esille mahdollisimman monta eri näkökulmaa. Vastaajien sama työympäristö ja samankaltainen työote on nähtävä sosiaaliaseman kontekstissa. Pyrkimyksenämme oli tuoda esille rehellinen, joskin rajattu mielipide nykyisen perintäkäytännön vaikutuksista sosiaaliaseman asiakkaiden asemaan työntekijän näkökulmasta.

### 1. Ammattinimike ja työuran pituus:

Kysymyksiin vastanneiden ammattinimikkeet olivat sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, velkaneuvoja yhdessä toimistosihteerien kanssa. Työurien pituudet vaihtelivat vuodesta seitsemääntoista työvuooteen.

## 2. Kuinka suuri osa työpanoksestanne kuluu asiakkaiden velkaongelmia selvittäessä?

*”Velkaantuminen näkyy jokapäiväisessä työssä. Pääasiassa ohjaan asiakkaita talous- ja velkaneuvonnan piiriin. Näin ollen käyn velkaantumiseen liittyviä asioita vähemmän läpi asiakkaiden kanssa. Velkaantumisesta kuitenkin keskustellaan paljon. Vuokrarästit ovat velkaantumisen alue, josta käyn paljon vastuuttavaa keskustelua asiakkaiden kanssa. Vuokrarästien selvittely ja ratkaiseminen ovat iso osa työtäni.”*

Vastauksiin vaikutti paljon vastaajan työnkuva. Luonnollisesti talous- ja velkaneuvojen työ kuluu käytännössä kokonaan velkaongelmien selvittämisessä. Kaikkia vastanneita velkaantuminen kosketti, sillä lähes jokaisen asiakkailla on jonkinlaisia häiriöitä taloudenhoidossa. Sosiaaliohjaajien vastuulla oli rästien ja maksamattomien laskujen käsittely, kun taas sosiaalityöntekijät työskentelivät asiakkaiden muiden ongelmien parissa, olivat ne sitten syy tai seuraus velkaongelmista.

## 3. Kuvailkaa lyhyesti yhteistyötänne velkojan kanssa. (perintätoimistot, ulosotto viranomainen)

*”Korostan asiakkaan omaa vastuuta velka-asioiden hoidossa, eli pääsääntöisesti asiakasta itseään ohjataan olemaan yhteydessä perintätoimistoihin ja/tai ulosottoon, ja esim. laatimaan maksusuunnitelmaa ja sopimaan velkojen takaisinmaksuista. Vuokrarästi-/hätätilanteissa monesti kuitenkin asiakkaan luvalla olen suoraan yhteydessä velkojaan.”*

Yleensä yhteistyö velkojen kanssa oli vastauksen kaltaista eräpäivien siirrosta neuvottelua ja velan kokonaissumman tiedustelua. Työntekijästä riippuen yhteydenotot olivat toisia yleisempiä, mutta kuitenkin useammin oltiin yhteydessä perintätoimistoon kuin ulosottoon. Velkaneuvojen yhteistyö velkojen kanssa oli luonnollisesti tiiviimpää ja velkajärjestelylain ohjaamaa.

*”Perintätoimistoihin otan yhteyttä silloin jos esimerkiksi asiakkaan tarkka vuokratästin suuruus ei ole tiedossa. Perintätoimiston kanssa voidaan myös sopia mahdollisesta maksuaikataulusta.*

*Ulosottoviranomaiseen otan yhteyttä silloin jos perintätoimistosta on vuokratästi siirtynyt käräjäoikeuteen asti. Yhteydenottoja perintätoimistoihin on enemmän kuin ulosottoviranomaiseen.”*

Myös toisessa esimerkissä käy ilmi työntekijän yhteistyö perintätoimistojen kanssa. Maksuajoista ja suunnitelmista neuvottelu on yleistä. Emme osaa sanoa yleisesti, kuinka perintätoimistot suhtautuvat sosiaaliaseman yhteydenottoihin. Ainakin me saimme sen kuvan, että sosiaaliaseman yhteistyö perintäasioissa on velallisen etujen mukaista. Lisäksi tuntuu, että yhteistyötä ja sen laatua tulisi jatkossa kehittää.

#### 4. Oletteko huomannut velallisen kohtelussa eroja perintätoimistojen välillä?

*”En ole huomannut eroja eri perintätoimistojen välillä, työntekijöiden välillä on eroja. Toiset suhtautuvat ”sympaattisemmin” asiakkaan tilanteeseen.”*

Yleisesti ottaen eroja perintätoimistojen toiminnassa ei oltu huomattu, vaan erot olivat yksittäisistä työntekijöistä johtuvia. Asia onkin hyvin ymmärrettävä, sillä suurimmat perintätoimistot kuuluvat Suomen Perintätoimistojen Liittoon ja ovat varmasti hyvin tietoisia toistensa toimintatavoista. Luonnollistahan on, että perintätoimiston asiakas on toimeksiantaja, eikä velallinen.

*”Joissakin tapauksissa olen huomannut, että maksusuunnitelman tekeminen on helpompaa. Olen ymmärtänyt perintätoimiston henkilökunnan puheiden perusteella, että aikaisemmat velat vaikuttavat sen hetkiseen tilanteeseen, esimerkiksi maksusuunnitelman laatimiseen.”*

Vastauksen perusteella voisi vetää johtopäätöksen, että toimistojen toiminnassa ja suhtautumisessa velallisiin on eroja. Vaikka muissa vastauksissa ei eroja ollut löytynyt, ei voi täysin olettaa perintätoimistojen toimivan jokaisessa tapauksessa samalla tavoin. Tavoitteena kuitenkin on mahdollisimman nopea velan periminen ja toiminnan tehostus. Uskomme, että kattavat tietojärjestelmät tulevat jatkossa määrittämään yhä yksilöidympää perintäkäytäntöä.

#### 5. Millainen on mielestänne hyvä perintätapa?

*”Asiakkaan näkökulmasta on tietenkin toivottavaa, että esimerkiksi vuokratilasta kohdalla maksamaton vuokra ei siirtyisi niin nopealla aikataululla perintätoimiston perittäväksi. Toivottavaa on myös se, että perintätoimisto voisi olla joustava maksusuunnitelmissa sekä aikatauluissa. Mielestäni olisi hyvä, että asian siirtyminen käräjäoikeuden käsiteltäväksi kestäisi mahdollisimman kauan. Perintätoimistojen kulut ovat vielä kohtuullisia, mutta oikeudenkäyntimaksut ovat jo kohtuuttomia. Muutoin nykyinen perintätapa on mielestäni kohtuullinen.”*

Kysymys oli itsessään jo hieman johdatteleva kuluttaja-asiamiehen ohjeen suuntaan ja se olikin ymmärretty monella tavalla. Monet olivat tyytyväisiä nykyiseen tapaan, mutta kuten esimerkivastauksessamme mainittiin, velallisen näkökulma harvoin tulee esille. Kysymyksessä erityisesti, kuten yleensä koko kyselyssä oli tarkoitus herätellä vastaajia miettimään nykyisiä käytäntöjä. Tilanteiden ja asiakkaiden yksilöiminen olisi mielestämme hyvin suotavaa.

*”Peräänkuuluttaisin enemmän jouston mahdollisuutta velkojen puolelta nimenomaan sellaisessa tilanteessa, jos asiakkaalla oikeasti olisi halua hoitaa velkaa, mutta maksukyky ja taloudellinen tilanne ei salli suuria takaisinmaksueriä. Tällöin asian hoitamisyritys voi kaatua siihen, että velkojalla on liian jyrkkä linjaus takaisinmaksuerien suhteen,*

*ja asiakas ei tähän pysty, jolloin koko asiaa saattaa kaatua ja yritys hoitaa velka pois, epäonnistuu”.*

Kyseisessä tilanteessa asiakkaiden maksuhalukkuuden kaataa kohtuuttomat maksuerät, jolloin velka jää perimättä, kuten toisessa vastauksessa kerrottiin. Helposti voisi luulla, että nykyinen pitkälle tietojärjestelmin automatisoitu perintä ei aina anna tilaisuutta joustavuudelle. Varsinkaan jos velallisella ei ole taitoa tai kykyä asioida perintätoimiston kanssa ja esimerkiksi sopia maksusuunnitelmasta. Kysyntää voisi olla yksilöidylle perinnälle, varsinkin kyseessä olevan yksityisen henkilön velka.

6. Kuvaile lyhyesti, millainen on nykypäivän velkaongelmainen Suomessa.

*”Velkaongelmiin ajautuvat sellaiset ihmiset, jotka eivät hahmota raha-asioiden hoitamista. Ehkä näistä ihmisistä löytyy impulsiivisia ihmisiä, jotka tekevät nopeita päätöksiä lainan ottamisen suhteen. Asioita ei aina ajatella pitkällä tähtäimellä. Velkaongelmiin ajautuvat myös sellaiset henkilöt, jotka kärsivät päihde- ja/tai mielenterveysongelmista. Velkaongelmaisia löytyy kaikista ikäryhmistä, nuorista eläkeläisiin. Velkaantuminen voi johtua myös joidenkin kohdalla liian pienestä perusturvasta.”*

Esimerkkivastaus on hyvin samoilla linjoilla kaikkien vastausten kanssa.

Velkaongelmaisten joukko on nykypäivänä hyvin monimuotoinen, mutta ilmenemismuodot samankaltaisia. Pikavipit mainittiin yhtä lukuunottamatta kaikissa vastauksissa. Pikavippikierteeseen, eli uudella luotolla vanhan velan maksamiseen on helppo joutua. Tyypillistä kuitenkin on, että vuokrat jäävät maksamatta. Usein vasta häätöilmoituksen saapuessa ollaan yhteydessä sosiaaliasemaan.

Velkaantumisen ennaltaehkäisyyn onkin jatkossa kiinnitettävä enemmän huomiota, sillä ongelmat ovat kasvussa ja niiden korjaamiseen kuluu yhä enemmän rahaa.

7. Onko velallisen asemassa tapahtunut muutoksia työuranne aikana? Jos on, niin millaisia?



*”Pikavippien saamisen helppous ja niiden yleistyminen, mainonta ja tyrkyttäminen ”joka tuutista” ovat tehneet velan saamisen aivan liian helpoksi eikä siinä tilanteessa ihminen tajua suuria riskejä ja ongelmia, mitä vippien ottamiseen liittyy. Positiivinen muutos velallisten asemaan on tullut siinä, että tietyssä ajassa velat vanhenevat eivätkä enää vaikuta ihmisen koko loppuelämään.”*

Neljä seitsemästä vastaajasta ei osannut ottaa kantaa muutokseen, mutta vastanneista nousi selvästi esille viimeisten vuosien aikana yleistyneet pikavipit ja luotonannon alentunut kynnys. Aineistoomme tutustuesssa voimme helposti yhtyä vastaajien mielipiteisiin pikavippien ja niiden mahdollisen kierteen aiheuttamista ongelmista yhteiskunnalle. Mielestämme tietynlainen tuntuma ja yleiskäsitys vallitsevista ongelmista ja kehityksestä onkin tärkeä tiedostaa. Lisäksi mainittiin perintälakien uudistukset ja suositukset eettisestä toiminnasta. Perinnän osalta kehitys onkin ollut positiivista, lainsäädännön ja käytännön on vain jatkossa pystyttävä yhä paremmin vastaamaan yksityisiin henkilöihin taloudellisesti vaikuttaviin ilmiöihin.

8. Ketkä toimijat ovat avainasemassa velkaantuneen henkilön ongelmien ratkaisussa?

*”Lähtökohtaisesti asiakas itse. Avustavia tahoja ovat esim. talous- ja velkaneuvonta, sosiaalityö, diakonit, erilaiset hankkeet ja velkojатаhot.”*

Kaikki vastaukset painottivat henkilön omaa vastuuta omasta taloudellisesta tilanteestaan. Velallisen itsensä on luonnollisesti oltava valmis suorittamaan omat velkansa velkojalle ja tehtävä kaikkensa oman taloudellisen tilanteen tasapainottamiseksi. Tukea, ennaltaehkäisyä ja tilanteeseen varhaista puuttumista on tarjottava usealta suunnalta velallisen tilanne ja asema huomioiden. Velallisen yksityisyyden suojaaminen on tärkeää, mutta maksukyvyttömyyden, ylivelkaantumisen ja näistä johtuvien terveydellisten seuraamusten ehkäisy voi vaatia ulkopuolisen tahon puuttumista asiaan. Auttavista tahoista täytyisi vain pystyä

tiedottamaan tarpeeksi jo varhaisessa vaiheessa. Pohdimme, että voisiko perintäkirjeisiin sisällyttää tietoa velallisen asemaa tukevista tahoista jo ensimmäisestä maksumuistutuksesta lähtien?

9. Mitä mieltä olette asiamieskiellosta, tulisiko perintätoimistojen toimintaa vapauttaa?

*”En osaa ottaa täysin tähän kantaa, mutta mielestäni on hyvä asia, että perintätoimistojen toimintaa valvotaan lainsäädännön kautta, eikä toiminta voi olla täysin ”villii” ja epäjohdonmukaista.”*

Yhdessäkään vastauksessa ei käynyt ilmi aikaisempi perehtyminen termiin asiamieskiellosta ja mitä sillä tarkoitetaan. Kysymys itsessään oli varmaankin hieman vaikea, eikä sinällään kosketa sosiaaliasemalla tehtävän työn arkea, vaan on ennemminkin taustalla vaikuttava asia. Perusturva ei ainakaan Jyväskylässä korvaa suoraan ulosottokelpoisia saatavia, joiden perintään asiamieskielto vaikuttaa. Neljä vastaajaa jätti kokonaan vastaamatta, mutta yleisesti toiminnan rajoittamista puollettiin väärinkäytösten ehkäisemisellä.

10. Käyttäytyvätkö velalliset eroavasti riippuen perinnän suorittajasta?  
(perintätoimisto, ulosotto, alkuperäinen velkoja)

*”Mielestäni ei voi tehdä suoranaista päätelmää siitä, että velallinen käyttäytyisi tietyllä tavalla riippuen siitä, missä vaiheessa velan perintä on menossa. Joitain asiakkaita pysäyttää vasta se, kun on vaarana, että velka siirtyy ulosottoon asti, ja tuolloin vasta ryhtyy asiaa pontevammin hoitamaan. Joillekin asiakkaille ei ole mitään väliä, missä vaiheessa asia on menossa.”*

Jokainen velallinen on yksilö ja hänellä on elämän- ja velkahistoriansa mukaan ominainen tapansa suhtautua perintätoimenpiteisiin. Esille nousi usein, että ulosotto on kaikista pelätyin vaihtoehto johtuen varmasti myös oikeusistuinten

mukaantulosta. Pelote on monella varmasti myös hyvä keino ja pitkällä tähtäimellä eduksi velkaantumisen estämisessä. Silti haluaisimme peräänkuuluttaa velallisen yksilöllistä kohtelua maksuohjelmien ja velan takaisinmaksua suunnitellessa perinnän etenemisvaiheesta huolimatta.

*”Alkuperäiselle velkojalle ja yksityishenkilöille yritetään maksaa ajoissa ja niistä neuvotellaan. Perintätoimistojen kanssa yritetään myös ensin neuvotella, mutta kun velkaantumiskierre on liian pitkällä, ei se enää onnistu. Tällöin velallinen yleensä jättää kaikki hoitamatta, kun tuntee tilanteen mahdottomaksi. Ulosotto on pakkoperintää, johon ei voi itse vaikuttaa. Monesti kuitenkin ulosottoperintä on asiakkaalle helpompi, kuin maksaminen perintätoimistojen kautta.”*

Mielestämme velkakierteen estäminen olisi yksi suurimpia tavoitteita sosiaalialan työntekijälle, joka työskentelee taloudensa kanssa painiskelevan asiakkaan kanssa. Työntekijän olisi hyvä työssään arvioida asiakkaan kykyä ja halua hoitaa taloudellisia asioitaan. Toiminta eri velkojien kesken on mielestämme merkki velallisen vastuullisesta käyttäytymisestä ja velan takaisinmaksuhalusta. Miten pitkälle yhteiskunnan holhouksessa halutaan mennä asiakkaan velkaantumisen estämiseksi. Edunvalvojasta asiakas voi kieltäytyä, vaikka ulospäin olisi hyvin selvää, että taloudenhoito ei onnistu.

11. Mainitkaa mielestänne suurin epäkohta tämänhetkisessä perintäjärjestelmässä.

*”Perintäkulujen kirjavuus ja tulkinnanvaraisuus.”*

Suurimmalla osalla perintätoimistojen asiakkaista ei varmaankaan ole selkeää käsitystä mistä perintäkulujen summat ovat tulleet. Yhteistä linjaa ei ole, joka varmasti selkeyttäisi tilannetta. Meidän mielestämme nykyinen perinnän kirjavuus myös vaikeuttaa velallisten asioita hoitavien tahojen toimintaa, eikä vaikutelma mielivaltaisesta käytännöstä perijän hyväksi tunnu oikeutetulta. Lisäksi monet vastaajat kritisoivat perinnän joustamattomuutta ja velan nopeaa etenemistä

ulosottoon. Joustavuutta vaadittiin myös terveydenhuollon erääntyneissä perittävässä, jotka etenevät nopeasti, vaikka velallisen fyysinen ja/tai mielenterveydellinen tila voi vaikeuttaa velan hoitamista. Usein terveydenongelmat ovat hetkellisiä, mutta jos ne ovat aiheuttaneet velkakierteen, on kuntoutuminen varmasti hitaampaa ja mahdollisesti se voi johtaa myös sairauksien kroonistumiseen.

12. Mainitkaa keino, joka parantaisi velallisen asemaa nykyisessä järjestelmässä.

*”Positiivinen luottorekisteri, johon merkittäisiin kaikki velat.”*

*” Kannattaisin myös yläaste- ja lukioikäisille nuorille enemmän ”kansalaistaitojen opettamista” eli opiskelua velka-/perintäasioihin liittyen, varoitusta velkaantumisen ja pikavippien vaaroista jne.”*

*” Joustavampi järjestelmä jossa takaisinmaksua voisi suunnitella ja muokata tarpeen ja tilanteen mukaan.”*

Saimme erilaisia vastauksia niin monta, että haluamme esitellä niitä tässä useamman. Koko opinnäytetyömme tarkoitus on tiedottaa ja olla mukana kehittämässä ja tuomassa esille kokemuksia järjestelmän parantamiseksi. Seuraavassa kohdassa esittelemme omia ajatuksiamme, joita on herännyt työtä tehdessä ja jotka koemme tärkeiksi oikeudenmukaisuuden ja yhteisen edun kannalta yksityisten ihmisten perintää koskevassa toiminnassa. Samalla haluamme kommentoida ammattilaisten esittämiä ideoita ja mahdollisesti luoda kokonaisuutta, joka mahdollistaisi tehokkaan ja oikeudenmukaisen perintäkäytännön.

## 7 VAIHTOEHTOISIA MAHDOLLISUUKSIA PERINTÄÄN

Koko opinnäytetyömme sai alkunsa ajatuksesta toisenlaisesta toimintatavasta toteuttaa velan perimistä. Alussa ajatus oli hyvin idealistinen, jopa naiivi.

Perintätoimistojen, varsinkin suurten ylikansallisten pörssiyritysten toiminta ja perintäkulut vaikuttivat täysin kohtuuttomilta. Yrityisperintään emme puuttuneet, sillä sosionomin asiakasryhmään kuuluvat yksityiset ihmiset, joiden elämäntilanne vaatii ulkopuolista sosiaalialan ammatilaisen apua.

Saimme ajatuksen toisenlaisesta perintätoimistosta, joka olisi vastalause kuntien omien perintätoimien lakkauttamiselle. Yhteiskunnallisen yrityksen periaatteella toimiva perintätoimisto, joka olisi valmis ottamaan vastuuta myös velallisesta. Yhteiskunnallisella yritystoiminnalla tarkoitetaan voittoa tavoittelevaa yritystä, jonka suurin osa voitoista käytetään yhteishyödyllisen päämäärän tavoitteluun yrityksen sisällä tai lähiyhteisöön. Yhteiskunnallinen liiketoiminta haastaa yleisen tavan ratkaista sosiaalisia tai ympäristöongelmia. Yhteiskunnallisen yrityksen kulmakivenä on kuitenkin taloudellinen kannattavuus. Jos yrityksellä ei olisi taloudellisia voittoja, ei myöskään voitaisi tehdä lisää hyvää. (Yhteiskunnallinen yrittäjyys 2011.)

Yhteiskunnallisen perintätoimiston voitot voitaisiin käyttää velkaneuvonnan järjestämiseen ja mahdolliseen järjestelyvelkojen luototukseen. Perintätoimintaa tehtäisiin normaalisti perintälain ja hyvän perintätavan puitteissa, normaaleja perintätaksoja käyttäen. Yritys voisi olla suunnannäyttäjänä muille yrityksille yhteiskunnallisen vastuun edelläkävijänä. Jo ensimmäisessä maksumuistutuksessa voitaisiin ohjata asiakasta hakemaan apua velkaneuvonnasta, mikäli velkakierteen uhka on olemassa ja myös muut perintätoimistot perivät saataviaan.

Toiminta täytyisi rahoittaa perintämaksuilla ja tuskin yritys pystyisi alkuun vastaamaan suurten monikansallisten perintäfirmojen alkuperäisille velkojille tarjoamiin summiin. Yrityksen ideaa täytyisi myydä velkojille sijoituksena omaan

yhteis- ja asiakaskuntaansa. Monen paikallisen yrityksen tulos kärsii huomaamatta. Asiakkaiden maksamattomista saatavista perityt voitot karkaavat monikansallisten sijoitusyhtiöiden taskuun, eikä jää alueelle esimerkiksi mahdollisesti lisääntyvänä myyntinä. Maksamattomien laskujen perintä on aina valitettava tapahtuma, sillä toivottavaa olisi maksujen suorittaminen eräpäivään mennessä. Perintä on välttämätön paha luottoyhteiskunnassamme ja sosiaalialan työntekijän näkökulma on korjata yhteiskunnan ja yleisen järjestelmän aiheuttamia ongelmia yhteiskunnan vähempiosaisille. Hyvä esimerkki oli kyselyssä esiin noussut positiivinen luottorekisteri, johon merkattaisiin kaikki henkilön velat. Rekisteri varmasti helpottaisi kaikin puolin myös velallisen asemaa. Jatkossa kaikki velat olisivat tiedossa, eikä velallisen tai velkojen järjestelijän tarvitsisi arvailla velan kokonaissummaa. Ihmisten yksityisyydensuojasta täytyisi tietysti huolehtia, mutta sisällöltään luottorekisteri tuskin olisi raskauttavampi kuin monenkaan perintää toteuttavan yrityksen asiakasrekisteri.

Myös tietynlaiset kolmannen sektorin järjestöt voisivat alkaa suorittaa perintää. Esimerkiksi Takuu-Säätiön kaltaiset, velallisten tilanteen ymmärtävät tahot voisivat olla merkittäviä vastuullista perintää eteenpäin vieviä toimijoita. Järjestöjen olisi helppo myös toteuttaa sosiaalisten yritysten työvoimapolitiikkaa, palkkaamalla vajaakuntoisia tai pitkäaikaistyöttömiä ja tukea samalla myös lähialueiden vaikeastityöllistettäviä. Tietenkin olisi vaativaa palkata perintäkäytäntöjä hallitsevaa henkilökuntaa, mutta kilpailukykyistä palkkaa maksavana ja yhteiskuntavastuullisena työnantajana pystyttäisiin varmasti saamaan juuri oikeanhenkisiä työntekijöitä.

Nykyään monet yritykset pitävät tärkeänä ympäristöstä huolehtimista ja niin sanottu vihreä ajattelu on muodikasta. Monet yritykset ovat tehneet siitä oman myyntivalttinsa. Voisiko Euroopan velkakriisi vaikuttaa yritysten yhteiskuntavastuuseen, kuten keskustelu ilmaston lämpenemisestä on tehnyt yritysten vastuulle ympäristöstä. Tilanne vaatii kuitenkin keskustelua, rohkeita ideoita ja toimia.

## 8 POHDINTA

### **Yhteenvetoa kyselystä ja prosessin luotettavuuden arviointia**

Toteuttamamme kysely Hannikaisenkadun sosiaaliasemalle oli monella tapaa mielenkiintoinen, mutta samalla myös haastava. Työmme kannalta oikeiden kysymysten asettaminen oli tärkeää ja jouduimme miettimään niitä pitkään. Niistä muodostui kattava kokonaisuus, joka on myös vastaajalle helposti ymmärrettävä ja ajatuksia herättävä. Hyvä yhteistyö ja aikaisemmin harjoittelussa sekä sijaisuuksissa luodut suhteet helpottivat kyselyn esittelyä ja aineiston keräämistä. Kyselyn esittely onnistui hyvin, kun pääsimme tekemään aloituksen vastaajien yhteisen palaverin aluksi. Jouduimme kyllä tivaamaan vastauksia usealla sähköpostilla, mutta olimme loppujen lopuksi tyytyväisiä saamaamme materiaaliin. Jälkeenpäin ainoa asia, joka jäi häiritsemään on se, että emme pyytäneet palautetta kyselystä. Näin työntekijöiden tunnot itse kyselystä eivät tulleet esille.

Oli hyvin valitettavaa, että saimme vastauksia ainoastaan Jyväskylän sosiaaliasemalta ja Takuu-Säätiön mielipide jäi työstä pois. Toisaalta kysely nyt keskittyi täysin yhteen yksikköön, josta saimme toimitavoiltaan yhdenmukaisen ryhmän vastauksen, mutta jossa yksilöiden ääni pääsi esille ilman, että siihen olisi vaikuttanut paine muiden mielipiteistä. Kyselyä tehdessämme pyrimme ottamaan huomioon suhteemme sosiaaliasemaan ja sen henkilökuntaan, jottei sillä olisi vaikutusta kyselyn vastauksiin. Pyrimme ohjeistamaan kyselyn hyvin ja painottamaan kyselyyn vastanneiden nimien jäävän vain meidän tietoomme. Myös työssä esittämiämme vastauksia valitessa ja niitä kommentoidessa täytyi yrittää olla tulkitsematta vastauksia liikaa. Myönnettävä kuitenkin on, että olimme saaneet vaikutteita kyseiseltä sosiaaliasemalta jo ennen kyselyn toteuttamista ja sieltä opittu on varmasti osa ammatti-identiteettiämme. Omat kommenttimme yritimme kuitenkin perustaa kaikkeen opintojen aikana oppimaamme ja siihen mikä sosionomina tuntui oikealta.

### **Jatkotutkimuksen aiheet**

Sosiaalialan työssä on yleisesti ongelma, kuinka todistaa tietyn työmuodon tai työtavan taloudellinen kannattavuus ja vaikutus. Varsinkin kuntapuolella jatkuvien leikkausten ja kulujen karsimisten aikaan on hyvin tärkeää pystyä esittämään

toiminnan karsivan menoja enemmän kuin se maksaa. Suomalaiselle hyvinvointivaltiolle ja sen kunnille sosiaalihuollon menot ovat hyvin korkeita, mutta periaatteena on kuitenkin yhteiskunnan tasapuolisuus ja muiden haitallisten ilmiöiden vähentäminen, kuten sairaanhoitomenot ja vajaakuntoisesta ihmisestä menetetyt verotulot. Haluaisimme siis lisätä sosiaalialan näkemystä, tehtäessä päätöksiä ja linjauksia kuluttajaa ja yksityisiä ihmisiä koskeviin järjestelmiin. Hyvänä esimerkkinä mainittakoon juuri laki saatavien perinnästä, ohjeet hyvästä perintätavasta tai kuluttajansuojalaki. Päätöksiä ei pitäisi missään nimessä tehdä pelkästään elinkeinoelämän ehdoilla tai alaa harjoittavien etujärjestön toimesta.

Lisää tutkimusta siis kaivataan, niin kunnissa kuin perintätoimintaa harjoittavissa yrityksissä. Joskin äkkisiltään tuntuu epätodennäköiseltä yritysten suostuvan tutkimuksiin, joissa mahdollinen tutkimustulos on yritykselle epämieluisa. Kuitenkin toivomme yhteistyötä ja vastuuta perintäalan ja kuntien toimijoilta, sillä loppujen lopuksi pienimmät kulut velkojalle ja velalliselle ovat kaikkien yhteinen etu. Poliittisista ja ideologisista mielipiteistä huolimatta, mielestämme toiminnan päämääräänä täytyy olla joustava ja kohtuullinen perintäkäytäntö, toimijasta riippumatta.

### **Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu**

Opinnäytetyömme eteneminen oli pitkä prosessi taustojen kartoittamisesta, aiheeseen orientoitumisesta, kyselyn toutettamisesta ja itse kirjallisen tuloksen kokoamisesta johtuen. Toteutimme työn opiskelujen ja töiden ohella kaikessa rauhassa. Aihe ei sinänsä ollut entuudestaan tuttu kummallekkaan meistä, vaan ajatus lähti epäkohtien pohtimisesta ja tutustumisesta perintäkäytäntöön. Aluksi koko perintäkäytäntö tuntui käsittämättömän epäreilulta ja perintäyhtiöt suurimmilta riistäjiltä. Käsityksemme aiheesta kuitenkin muovautui jatkuvasti työn aikana ja olemme mielestämme saaneet luotua siitä yhdenmukaisen kokonaisuuden. Ajatus välttämättömän pahan inhimillistämisestä ja toiminnan kohtuullistamisesta kulki mukana läpi työn.



Aluksi työ oli pelkkiä yksittäisiä vihkoihin kirjoitettuja ajatuksia ja pätkiä, joista kävimme pohdiskelevaa keskustelua. Vähitellen, käsite kerrallaan saimme kerättyä pohjaa työlle ja hyvän pohjatiedon saatua toteutimme kyselyn sosiaaliasemalle. Kyselyn esittely ja vastausten kerääminen vei paljon aikaa, mutta samalla tehosti työskentelyämme. Olimme tuoneet työmme virallisesti esille ja nyt meidän oli saatettava se loppuun. Kyselyä ja sen esittelyä varten lähestyimme sähköpostilla Hannikaisenkadun sosiaaliaseman johtavia sosiaalityöntekijöitä Hanna Tabellia ja Hilkka Saarelaa. He kutsuivat meidät esittelemään aiheitamme ja kysymyksiämme sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien ollessa paikalla. Sovimme, että työntekijät vastaisivat meille suoraan sähköpostin välityksellä. Olimme loppujen lopuksi tyytyväisiä, kun seitsemän (7) työntekijää vastasi kyselyyn selvästi vastauksiin panostaen.

Ammatillisesti työskentely aiheen parissa on ollut hyvin kasvattavaa. Uskomme, että tulevaisuuden työympäristöissä tulemme varmasti kohtaamaan velkaongelmaisia ja talouden kanssa kamppailevia asiakkaita. Uskomme taloudellisen epävakauden aiheuttavan monenlaisia ongelmia yksilölle; kuten henkisiä ja fyysisiä sairauksia sekä sosiaalisia ongelmia perheen ja lähiympäristön kesken. On siis hyvin tärkeää myös jatkossa soveltaa oppimiamme taloudenpidon, velkaneuvonnan ja perintätoiminnan perusteita. Palvelunohjauksen ja sen hallitsemisen tulisi olla tärkeä osa sosionomin työtä, työympäristöstä huolimatta. Nyt ainakin tuntuu siltä, että tekemämme työ ei ole mennyt hukkaan.

## LÄHTEET

Asuntokuntien velat velkalajeittain 2002-2010, vuoden 2010 hinnoin. Tilastokeskus. Viitattu 6.9.2011. <http://www.stat.fi>, tilastot, tulot ja kulutus, velkaantumistilasto, 2010, asuntovelat kasvoivat kuusi prosenttia vuonna 2010.

Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2005. Kuluttajavirasto. <http://www.kuluttajavirasto.fi>, yrityksille, perintä.

Kaartinen, R. & Lähteenmaa, J. 2006. Miten ja mihin nuoret käyttävät pikavippejä ja muita kulutusluottoja? Kauppa- ja teollisuusministeriö: Edita Publishing Oy

Kaksi kolmasosaa kunnista käyttää perintätoimistoja. 12.8.2011. Artikkelit Mtv3:n sivustolla. (Suomen tietotoimisto ja mtv3 kirjoittajana) Viitattu 2.9.2011. <http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2011/08/1372670/>

Karisto, I. 2006. Perintätekijät. Image 4, 32–43.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet. Helsinki: Yliopistopaino

Kuluttajaviranomaisten työnjako 2011. Kuluttajavirasto. Viitattu 9.8.2011. <http://www.kuluttajavirasto.fi>, kuluttajavirasto, tehtävät ja toimintatavat, kuluttaja-oikeus.

Kysely talous- ja velkaneuvojille velkaantumisen taustatekijöistä 2011. Kuluttajavirasto. Viitattu 1.9.2011. <http://www.kuluttajavirasto.fi>

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja Saatavien perintä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

L 38/1978 Kuluttajasuojalaki. Viitattu 6.3.2011. Valtionsäädöstietopankki Finlex <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö

L 513/1999 Laki saatavien perinnästä. Viitattu 5.2.2011. Valtionsäädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 706/2007 Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta. Viitattu 27.4.2010. Valtionsäädöstietopankki Finlex <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö

L 1133/2002 Laki sosiaalisesta luototuksesta. Viitattu 26.9.2011. Valtionsäädöstietopankki Finlex <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö

Muttilainen, V. & Valkama, E. 2008. Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla. Helsinki: Hakapaino Oy

Mäki, T. 2006. Neljännesvuosisata järjestäytynyttä ammattiperintää. Luottolinkki 1, 6-7.) Viitattu 9.9.2011.

[http://www.suomenperimistoimistojenliitto.fi/luottolinkki\\_01\\_06.pdf](http://www.suomenperimistoimistojenliitto.fi/luottolinkki_01_06.pdf)

Niemi, J., Tarkkala, H. & Väkiparta, H. 2009. Asiamieskielto ja perintäkulut. Helsinki: Hakapaino Oy.

Palkan ulosmittaus 2011. Oikeuslaitos. Viitattu 9.8.2011. <http://www.oikeus.fi/>, ulosotto, velallisena ulosotossa.

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy

Raha-asiat 2011. Kuluttajavirasto. Viitattu 1.9.2011. <http://www.kuluttajavirasto.fi>, raha-asiat, maksuviivästyksset ja perintä, perintä ennen oikeudellisia toimia, perintäkulut.

Raha-asiat 2004. Kuluttajavirasto. Yksityistalouden opas. Helsinki: F.G.Lönnberg

Rantala, K. & Tarkkala, H. 2009. Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 90. Helsinki

Rekonen, S. Suomen Rahatieto SRT Oy 2007. Pikavipit – nopea tie onneen vai ahdistukseen. Otamedia Oy

Saatavien perintä. Suomen Yrittäjät. Viitattu 6.9.2011. <http://yrittajantukiverkko.fi/tietopankki>

Satovainio, A. Yhä useampi lasku tulee perintätoimistosta. 6.9.2010. Artikkelit Mtv3:n sivustolla. Viitattu 2.9.2011.

<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/arkistot/kotimaa/2010/09/1182183>

Suomen Perimistoimistojen liitto ry. Jäsenet. Viitattu 9.9.2011.

<http://www.suomenperimistoimistojenliitto.fi/>

Takuu-Säätiön takaus 2011. Takuu-Säätiö. Viitattu 1.9.2011. <http://www.takuusaatio.fi>,

Ulosottovelallisia 240 000 vuoden 2010 lopussa 2011. Tilastokeskus. Viitattu 2.9.2011. <http://www.stat.fi>, tilastot, oikeus, ulosottoasiat, 2010.

Velkaopas 2010. Suomen Kuluttajaliitto ry.

Yhteiskunnallinen yrittäjyys 2011. Suomen Yhteiskunnallisten Yrittäjien yhdistys ry. Viitattu 26.9.2011. <http://syy.fi/>

Yleinen edunvalvonta 2011. Oikeuslaitos. Viitattu 30.9.2011. <http://www.oikeus.fi/>, oikeusapu

## LIITTEET

### Liite 1. Kysymyslista sosiaalialan ammattilaisille

#### Kysymyslista sosiaalialan ammattilaisille

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä ja sen tarkoitus on selvittää velkaongelmaisten parissa työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä nykyisestä perintäkäytännöstä. Kysely suoritetaan Hannikaisenkadun sosiaaliasemalla ja kyselyyn toivotaan vastauksia niin usealta velkaneuvojalta, sosiaalityöntekijältä sekä sosiaalihojaajalta kuin mahdollista. Kyselyyn vastataan anonyymisti, mutta kyselyssä toivotaan ilmenevän vastaajan ammattinimike ja työuran pituus. Vastauksia tullaan kommentoimaan ja käyttämään materiaalina opinnäytetyössä, jonka tarkoitus on kuvata nykyistä perintäjärjestelmää (erityisesti perintätoimistojen toimintaa) sosiaalialan henkilökunnan sekä velallisen näkökulmasta. Lisäksi pyrimme löytämään uusia keinoja toteuttaa saatavien perintää ottamalla huomioon myös velallisen ongelmat kokonaisuudessaan – ilman voiton tavoittelua.

Kiittäen jo etukäteen. Toivomme mahdollisimman pikaista vastausta, tälle samalle dokumentille. Kysymyksiä voi esittää vapaasti sähköpostilla tai puhelimitse.

[E1327@jamk.fi](mailto:E1327@jamk.fi) 050-3300747

Vastaukset pyydetään sähköisenä yllä olevaan sähköpostiin.

– Samuli Kokkonen ja Maiju Turunen, sosionomiopiskelijat Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

1. Ammattinimike ja työuran pituus:
2. Kuinka suuri osa työpanoksestanne kuluu asiakkaiden velkaongelmia selvittäessä?
3. Kuvailkaa lyhyesti yhteistyötänne velkojan kanssa. (perintätoimistot, ulosotto viranomainen)
4. Oletteko huomannut velallisen kohtelussa eroja perintätoimistojen välillä?
5. Millainen on mielestänne hyvä perintätapa?
6. Kuvaile lyhyesti, millainen on nykypäivän velkaongelmainen Suomessa.
7. Onko velallisen asemassa tapahtunut muutoksia työuranne aikana? Jos on, niin millaisia?
8. Ketkä toimijat ovat avainasemassa velkaantuneen henkilön ongelmien ratkaisussa?
9. Mitä mieltä olette asiamieskiellosta, tulisiko perintätoimistojen toimintaa vapauttaa?

10. Käyttäytyvätkö velalliset eroavasti riippuen perinnän suorittajasta? (perintätoimisto, ulosotto, alkuperäinen velkoja)
11. Mainitkaa mielestänne suurin epäkohta tämänhetkisessä perintäjärjestelmässä.
12. Mainitkaa keino, joka parantaisi velallisen asemaa nykyisessä järjestelmässä.

## KUVIOT

Kuvio 1. Ylivelkaantumisen periaatteelliset ratkaisukeinot (ks. alkuperäinen kuvio: Koulumäki & Lindfors 2010, 16) s.17

Kuvio 2. Saatavien perintä (ks. alkuperäinen kuvio: Niemi ym. 2009, 8.) s.21

Kuvio 3. Velan perinnän eteneminen sekä velkasumman kasvu ja muut seuraamukset 60€:n matkapuhelinlaskussa (ks. alkuperäinen kuvio: Suomen Kuluttajaliitto ry. 2010, 16, muokattu) s.26

## TAULUKOT

Taulukko 1. Saatavalajit, perintälain soveltaminen ja asiamiehen käyttö (ks. alkuperäinen taulukko: Niemi ym. 2009, 40.) s.8

Taulukko 2. Perintälain mukaiset ylärajat ( ks. alkuperäinen taulukko: Niemi ym. 2009, 70.) s.25

Taulukko 3. Velan perinnän eteneminen sekä velkasumman kasvu ja muut seuraukset 60€:n matkapuhelinlaskussa (ks. alkuperäinen kuvio: Suomen Kuluttajaliitto ry. 2010, 16, muokattu) s.26